



UNIVERSIDAD TECVIRTUAL
ESCUELA DE GRADUADOS EN EDUCACIÓN

Propuesta de implementación de learning commons en bibliotecas de educación superior de Costa Rica como aplicación de un servicio de calidad.

Tesis para obtener el grado de:

Maestría en Ciencias de la Información

presenta:

Andrea Calderón Jiménez

A01313470

Asesor tutor:

Mtro. Felipe de Jesús Jasso Peña

Asesor titular:

Dr. Agustín Buendía

Abril, 2014

Hoja de firmas

El trabajo de tesis que se presenta fue APROBADO POR UNANIMIDAD por el comité formado por los siguientes profesores:

[Título académico]. [Nombre completo del asesor] (asesor)

[Título académico]. [Nombre completo del primer lector] (lector)

[Título académico]. [Nombre completo del primer lector] (lector)

El acta que ampara este veredicto está bajo resguardo en la Dirección de Servicios Escolares del Tecnológico de Monterrey, como lo requiere la legislación respectiva en México.

Dedicatoria

Al gestor de mi vida y al promotor de mi éxito: Dios.

Porque gracias a sus bendiciones he podido alcanzar grandes logros.

A mi amado esposo Eduardo, porque ha sido un pilar importante en la ejecución de proyectos personales, profesionales y espirituales. Su amor, apoyo incondicional y tolerancia permiten mi crecimiento. Soy privilegiada por tenerlo junto a mí.

A mi querido hijo Samuel porque simplemente es fuente de inspiración en mí.

A mis padres, Minor y Lilliam y a mi hermano Minor porque son parte importante de mi vida y siempre he contado incondicionalmente con su apoyo y motivación. Así mismo, a Mixila Maroto, Gabriel y Sofia porque tienen una parte especial en mi corazón, alegran mi vida y me siento privilegiada por tan hermosa familia que Dios ha puesto a mi lado.

A María Adilia Pérez de Castro, Kenneth Castro y Mery Araya porque sus oraciones, consejos y motivación han marcado de manera importante mi vida en diferentes áreas, por lo que adquieren admiración, respeto y mucho cariño de mi parte.

Agradecimientos

A la Dra. Claudia Madrizova por su impulso para iniciar con esta gran meta.

A la Licda. Lidia Gómez del Tecnológico de Costa Rica, porque en todo el proceso ha sido un sostén muy importante para cumplir significativas actividades, siempre ha sido fuente de motivación y colaboración.

A la Licda María Eugenia Briceño de la Universidad de Costa Rica, porque su apoyo e interés en el proyecto y proporción de datos ha sido fundamental para su culminación.

A la Licda. Margarita García de la Universidad Nacional, porque el facilitar información y datos relevantes para el estudio permitieron su elaboración y finalización.

A la Licda. Rita Ledezma de la Universidad Estatal a Distancia, porque su agilidad en las respuesta y la disposición, comunicación y apertura permitieron el éxito de la investigación.

A cada una de ellas por proporcionar su tiempo en las entrevistas efectuadas.

A cada uno de los participantes del grupo focal por su disposición de asistir y trasladarse al lugar de la convocatoria, además de su interés y anuencia por suministrar los datos requeridos.

A mi querido profesor tutor Felipe Jasso porque su paciencia, seguimiento y motivación lograron un exitoso desenlace en todo el proceso investigativo.

Al profesor Agustín Buendía porque su revisión y transferencia de conocimientos han sido imprescindibles.

Finalmente a todos mis queridos compañeros de trabajo, en especial a Gabriela, Dania, Wendy, pues el apoyo, motivación y respaldo fue fundamental para culminar mi proyecto.

Resumen

Actualmente, existe una tendencia en las bibliotecas académicas a proporcionar servicios en espacios físicos y virtuales donde el usuario disponga infraestructura y orientación para solventar sus requerimientos mediante servicios bibliotecarios y tecnológicos requeridos para el cumplimiento de sus actividades académicas y de investigación, conocidos como “*Learning Commons*”. Buscando una organización y gestión efectiva de recursos, así como la optimización de espacios. Por lo anterior, se buscó proponer su desarrollo en las bibliotecas universitarias estatales modelo de Costa Rica. Las cuales están interconectadas en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) y son las bibliotecas de: la Universidad Nacional (UNA), la Universidad de Costa Rica (UCR), la Universidad Estatal a distancia (UNED) y el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR). Por lo tanto, el objetivo del estudio fue identificar las características didácticas y administrativas de una guía para la implementación de un learning commons en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica. El enfoque del estudio fue predominantemente cualitativo y su muestra fue no probabilística, conformada por las coordinadoras de las unidades de servicios, jefas de las unidades de servicios y directoras de las bibliotecas, para un total de 15 personas. La información fue recolectada a través de los siguientes instrumentos: grupos focales, entrevistas y observación. Luego de la recolección y análisis de los datos se pudo conocer la perspectiva de los participantes y se determinó que es posible la adaptación e incorporación de algunos elementos clave para la creación de espacios para el aprendizaje y trabajo colaborativo, ya que las bibliotecas cuentan con diferentes características apropiadas para su creación. Finalmente se pudo desarrollar una guía de orientación básica para la implementación de un espacio de aprendizaje compartido (*Learning Commons*) en una biblioteca académica.

Índice

Capítulo 1 Problema y su importancia.....	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivos específicos	6
1.4 Justificación	6
1.5 Delimitaciones y limitaciones del estudio.....	8
Capítulo 2 Marco Teórico	12
2.1. Bibliotecas Académicas:	12
2.2 Calidad en los servicios de bibliotecas académicas:	17
2.3 Learning Commons	22
2.4 Learning Commons en bibliotecas académicas	28
2.5 Guías administrativas e instruccionales	36
Capítulo 3 Metodología	39
3.1 Enfoque de investigación	39
3.2 Población y muestra	40
3.3 Instrumentos.....	41
3.4 Procedimiento	50
Capítulo 4 Análisis y discusión de resultados	53
4.1. Características Didácticas	54
4.1.1 Análisis de las características didácticas	65
4.2. Características Administrativas.....	66
4.2.1 Análisis de las características administrativas	72
Capítulo 5 Conclusiones	74
5.1. Conclusiones	74

Guía para la implementación de Learning Commons	77
5.2. Validez interna y externa	94
5.4. Recomendaciones.....	100
5.5. Estudios a futuro	102
Referencias.....	103
Apéndices	111
Apéndice A Grupo Focal	111
Apéndice B Entrevista a directoras	117
Apéndice C Áreas de servicios de las bibliotecas en estudio	121
Curriculum Vitae	137

Tabla de Figuras

Figura 1. Elementos de un Learning Commons	27
Figura 2. Porcentaje promedio de existencia de cada característica didáctica en el SIBESE.	55
Figura 3. Porcentaje promedio de existencia de materiales impresos, electrónicos y audiovisuales, por bibliotecas del SIBESE.	56
Figura 4. Porcentaje promedio de existencia por tipo de materiales impresos y electrónicos del SIBESE.	57
Figura 5. Porcentaje promedio de existencia de equipo tecnológico al servicio del usuario por biblioteca del SIBESE	58
Figura 6. Porcentaje promedio de existencia de equipo tecnológico por categoría del SIBESE	59
Figura 7. Porcentaje promedio de existencia de algunos espacios físicos en las bibliotecas del SIBESE	60
Figura 8. Porcentaje promedio de existencia de servicios complementarios distribuido por bibliotecas.....	61
del SIBESE	61
Figura 9. Porcentaje promedio de existencia de servicios complementarios por categorías en las bibliotecas del SIBESE	62
Figura 10. Porcentaje promedio de existencia de servicios en línea por biblioteca del SIBESE	63
Figura 11. Porcentaje promedio de existencia de servicios en línea por categorías en las bibliotecas del SIBESE	64
Figura 12. Porcentaje promedio de proyectos o estudios vigentes por biblioteca del SIBESE	67
Figura 13. Porcentaje promedio de proyectos o estudios vigentes por biblioteca del SIBESE	68
Figura 14. Porcentaje promedio de recurso humano por categoría de las bibliotecas del SIBESE	69
Figura 15. Porcentaje promedio del recurso económico asignado por partida presupuestaria de las bibliotecas del SIBESE	70
Figura 16. Porcentaje promedio de la vinculación institucional con otros departamentos, escuelas o investigadores de las bibliotecas del SIBESE	71
Figura 17. Porcentaje del estado actual de la infraestructura de las bibliotecas del SIBESE	72
Figura 18: Lista de tareas.....	78
Figura 19: Learning Commons.....	78
Figura 20: Queen's Learning Commons.....	79

Figura 21: Plan estratégico	80
Figura 22: Alfabetización informacional	82
Figura 23: Learning Commons	83
Figura 24: Referencia virtual	84
Figura 25: Sala de lectura	84
Figura 26: Libro electrónico	85
Figura 27: Learning Commons	86
Figura 29: Tablets	87
Figura 28: Learning Commons	87
Figura 30: Laboratorio ITESM	89
Figura 31: Teaching Learning.....	90
Figura 32: laboratorio de idiomas	92
Figura 33: Cafetería	93
Figura 34: Preparación de Grupo Focal	115
Figura 35: Elaboración de Grupo Focal (fotografía 1)	115
Figura 36: Elaboración de Grupo Focal (fotografía 2)	116
Figura 37: Elaboración de Grupo Focal (fotografía 3)	116
Figura 38: Entrevista con la directora del SIBDI-UCR.....	119
Figura 39: Entrevista con la directora SIDUNA-UNA.....	119
Figura 40: Entrevista con la directora SIBITEC-ITCR	120
Figura 41: Entrevista con la directora de la Biblioteca de la UNED	120
Figura 42: Área de circulación.....	121
Figura 43: Laboratorio de cómputo	121
Figura 44: Área de consulta (OPAC).....	122
Figura 45: Área de bibliotecas accesibles (necesidades especiales).....	122
Figura 46: Área de circulación.....	123
Figura 47: Área de estudio individual.....	123
Figura 48: Sala de capacitación	124
Figura 49: Salas de estudio	124
Figura 50: Área de bibliotecas accesibles (personas con necesidades especiales)	125
Figura 51: Área de consulta (OPAC).....	125
Figura 52: Área de consulta (revisión de información)	126
Figura 53: Área de referencia	126
Figura 54: Sala de estudio grupal	127
Figura 55: Sala de estudio y colecciones	127
Figura 56: Auditorio	128
Figura 57: Área de socialización	128
Figura 58: Equipo para consultas estudiantiles.....	129
Figura 59: Sala de estudio y colección	129

Figura 60: Laboratorio de cómputo	130
Figura 61: Cubículo para personas con necesidades especiales	130
Figura 62: Área de estudio.....	131
Figura 63: Área de estudio y colección	131
Figura 64: Sala de audiovisuales	132
Figura 65: Sala de conferencias	132
Figura 66: Sala de estudio grupal	133
Figura 67: Nuevas tabletas adquiridas para usuarios.....	133
Figura 68: Sala de investigadores	134
Figura 69: Área de referencia	134
Figura 70: Sala de capacitación	135
Figura 71: Área de circulación.....	135
Figura 72: Área de atención de usuarios.....	136
Figura 73: Área de oficinas.....	136

Capítulo 1 Problema y su importancia

1.1 Antecedentes

La evolución del proceso de enseñanza aprendizaje ha venido trayendo variantes significativas con el pasar de los años, dicho proceso en primera instancia fue desempeñado por técnicas tradicionalistas, entornos presenciales, técnicas y metodologías antañadas.

Hoy en día, las TIC's son un fuerte instrumento de formación, las posibilidades de estudio en diferentes niveles de escolaridad y modalidades (tele-formación, e-learning, enseñanza on-line, entornos virtuales de formación, etc.) permiten el desarrollo y avance en la educación en los distintos contextos formativos (Salinas, s.f., p.1), teniendo el docente que someterse o involucrarse en un buen porcentaje en estos niveles tecnológicos pues las demandas así lo exigen en el entorno educativo.

El proceso de enseñanza-aprendizaje donde el docente es prácticamente quien lleva la batuta sufre transformaciones en los últimos tiempos gracias a las incursiones en la pedagogía, considerando que el avance científico y tecnológico propician el desarrollo de las TIC's como herramienta importante en la educación (Gutiérrez, 2003, p.4).

Por otra parte, desde la antigüedad se registra la existencia de las bibliotecas, las cuales se caracterizaban por el resguardo de documentos convirtiéndose muchas veces en centros del saber. Tradicionalmente las bibliotecas se han conocido como lugares donde se preserva y facilitan distintos materiales contenedores de información (Briceño, 1998, p. 11), principalmente en formatos impresos.

Conforme se fueron generando diferentes necesidades en las personas fueron dándose tipologías en las bibliotecas las cuales han permitido una mayor organización y servicios específicos para casos particulares según la necesidad. Algunas de estas bibliotecas son las universitarias, escolares, públicas, gubernamentales, entre otras. Con el pasar del tiempo y los avances tecnológicos, las bibliotecas han encontrado variantes significativas donde más que resguardar, se han convertido en una institución social y dinámica, cuyos servicios contribuyen al desempeño académico, de investigación y recreación y los cuales pueden desarrollarse en ambientes virtuales y presenciales (Calderón, Gómez y Padilla, 2008, p. 25).

Actualmente existe una tendencia de cambio en las bibliotecas académicas para proporcionar servicios, con mayor realce y alcance, donde la biblioteca se convierte en un punto central, tomando el proceso de enseñanza aprendizaje moderno y encontrando de manera integrada todo lo que los usuarios pueden requerir con mayor frecuencia, es una interacción con información, personas, tecnología y docencia de manera fácil, accesible y eficiente, donde la estimulación al aprendizaje, sociabilidad, estudio y cultura son el principal objetivo. Es un espacio físico y virtual donde se encuentra el soporte, la infraestructura y la orientación necesaria y suficiente para solventar las diferentes necesidades de información, cumpliendo con los fines docentes y de investigación de la institución a la cual pertenece (Martínez, 2004, pp.2-4).

Dichos centros son denominados “Learning Commons” o “Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación” siendo espacios dinámicos integradores de servicios apoyando la academia y la investigación, haciendo un vínculo entre la información y la

tecnología, los cuales pueden ser implementados o diseñados para cualquier tipo de biblioteca, adaptando sus servicios a poblaciones específicas.

En Costa Rica, dicha tendencia es difícilmente evidenciada, sin embargo las bibliotecas universitarias estatales han sido las que llevan la batuta en muchos de estos aspectos, razón por la cual se pueden aprovechar muchos de sus recursos para efectuar la adaptación necesaria y darle un giro vanguardista al ofrecimiento de los servicios.

Actualmente dichas bibliotecas están interconectadas en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE), conformado por las bibliotecas de la Universidad Nacional (UNA), la Universidad de Costa Rica (UCR), la Universidad Estatal a distancia (UNED) y el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), las cuales tienen un gran impacto a nivel nacional caracterizándose por ser de las más prestigiosas en el país y algunas hasta de Centroamérica y tienen por meta en común ampliar los horizontes de los servicios a los usuarios universitarios.

1.2 Planteamiento del problema

Las bibliotecas tradicionales deben ir transformando su visión e ir cumpliendo con las nuevas y tecnológicas demandas de los usuarios. Los usuarios exigen entornos que pretendan reunir aspectos como: tecnología, contenido y servicios en un espacio físico que resulte un ambiente diferente al de una biblioteca típica (Lippincott, 2007, p. 1), con un mobiliario cómodo, moderno y colorido que demuestre un ambiente alegre o atractivo.

Actualmente existe mucha tecnología disponible e inclusive servicios establecidos que utilizan herramientas tecnológicas dentro y fuera de las bibliotecas pero que no se

encuentran focalizadas, bien definidas y hasta con personal competente, pues muchas veces los usuarios desean que se les solviente algún requerimiento pero no solamente de información sino que sea de otras especialidades y multimedia. La idea o la prioridad central es que si dentro de la institución hay lugares, personas u oficinas que sean parte de la solvencia de demandas pues que se pueda centralizar y tener un servicio más rápido y eficiente para los recursos de aprendizaje, o sea un proceso cooperativo como apoyo de aprendizaje en unidades académicas. Idealmente, todas las unidades con fines académicos deben unirse (bibliotecarios, informáticos y académicos) creando un espacio en común para el proceso de enseñanza-aprendizaje cumpliendo los objetivos, metas y misión de la institución (Bennett, 2005, pp.1-2). Los usuarios universitarios aparte de que exigen recursos y servicios novedosos, tecnológicos y modernos también piden que sean de calidad, lo cual conlleva a que cada vez se amplíe la perspectiva, se debe estar enfocado en certificación de servicios para asegurarse que éstos cumplen estándares internacionales y que para las personas resulte interesante y atractivo su uso.

Dentro de las muchas exigencias de los usuarios se encuentra el que los servicios y la información sean de acceso fácil, rápido, seguro y de acceso 24/7/365 (24 horas, 7 días y 365 días) por lo que la certificación y el trabajo arduo por el cambio deben procurar satisfacer dichos aspectos. Además, el uso de estos servicios últimamente son individualizados, lo que quiere decir que el usuario hace uso de ellos independiente sin colaboración, a menos que surjan dudas o situaciones incontrolables para sí que requiera el apoyo de algún especialista. Esto puede ocurrir también porque el usuario utiliza la biblioteca como un centro de entretenimiento y para socializar por lo que muchas veces son espacios que son importantes pero que no es imprescindible tener un mediador. Es

decir, se apoyan las necesidades con servicios integrados en la generación digital, es un nuevo modelo en la prestación de servicios donde las personas utilizan la tecnología en la búsqueda del aprendizaje (McMullen, 2007, p.2).

Tomando como base lo planteado anteriormente, y considerando que cada vez las demandas de información de los usuarios están enfocadas al uso de las TIC's, además que en ambientes universitarios son mayores debido a que socialmente el entorno se desenvuelve a través de las mismas y cada vez los estudiantes y docentes deben someterse a ellas para que el rezago no les gane ventaja, es entonces que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué características didácticas y administrativas tendrá una guía que coadyuve con la adaptación de un esquema de espacios para el aprendizaje y trabajo colaborativo (Learning Commons) en una biblioteca académica universitaria?

Estableciendo las siguientes variables:

La variable independiente: las características didácticas y administrativas de una guía

La variable dependiente: adaptación de espacios para el aprendizaje y trabajo colaborativo (Learning Commons) en una biblioteca académica universitaria.

1.2.1 Objetivos

Objetivo General

- Identificar las características didácticas y administrativas de una guía para la implementación de un learning commons en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica.

Objetivos específicos

- Identificar las características didácticas de una guía para la implementación de un learning commons en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica.
- Identificar las características administrativas de una guía para la implementación de un learning commons en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica.
- Diseñar una guía para la implementación de un learning commons en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica.

1.4 Justificación

La educación universitaria ha adquirido modelos educativos con variantes significativas donde los estudiantes desarrollarán sus habilidades de información para amplificar los aprendizajes, convirtiéndose en una metodología más dinámica con la implementación y uso potencial de las TIC's . Además, surgirán cambios en los roles

docente-estudiante donde se involucran nuevos agentes que contribuyen en su desempeño como: bibliotecarios, informáticos, pedagogos, creativos, gestores, etc., en los nuevos y mejorados espacios virtuales que permiten el acceso 24/7/365, lo cual quiere decir que son 365 días al año, 7 días a la semana, 24 horas (Martínez, 2004, p.3).

Todo este modelo en enseñanza-aprendizaje definitivamente debe ser adoptado por las universidades en la actualidad con un enfoque e-learning, muchas de ellas han iniciado en bibliotecas alrededor del mundo principalmente europeas, estableciendo un lugar de encuentro, un punto de atracción, un centro de recursos que beneficien a su población y que permitan esa mezcla de agentes para el cumplimiento de demandas.

Dicho centro de recursos conocido como *Lerning Commons* se encarga de la mezcla de servicios bibliotecarios, de información, de tecnología, medios para la edición electrónica y de materiales multimedia en un solo espacio físico supliendo necesidades a docentes, investigadores, estudiantes y en general a toda la población universitaria (Sunyer, 2006, p. 330). Con esto se da una organización y gestión efectiva de recursos, así como la optimización de espacios.

Dado el fundamento anterior, se hace necesario iniciar en las bibliotecas modelos del país siendo en este caso las bibliotecas universitarias. En Costa Rica se conoce que las universidades de mayor prestigio y de mayor ranking mundial es dado a las 4 gubernamentales por lo que es necesario que inicialmente se geste en estos centros de estudio, para que continúen manteniendo su posicionamiento y además sean líderes en área como lo es conocimiento y sirvan de motivación para otras instancias dentro y fuera del país (Arroyo, 2009). Además, hace crecer el verdadero y gran significado e importancia de la información y de su lugar de albergue (bibliotecas) como parte de

formación cultural, ya que en algunos casos puede ser deteriorada por estereotipos y entornos sociales no apropiados.

También la creación de *Learning Commons* son imprescindibles debido a que los profesionales de la información (bibliotecarios) deben demostrar la pertinencia de la biblioteca, la cual radica en su capacidad de impacto y facilitar la adquisición de conocimientos, el aprendizaje de los estudiantes, así como el logro de habilidades de aprendizaje. No se trata de una tarea pequeña ya que la sociedad se encuentra en medio de grandes cambios, en la que el universo de información se está expandiendo, como consecuencia de ello, muchos de los empleos de hoy dejarán de existir en el futuro y algunos puestos de trabajo de mañana todavía no se ha creado (Zabel, 2011, p.107). Y la presencia de la biblioteca en esta transición y evolución no puede obviarse y debe ser basado en las demandas y prioridades de los usuarios.

Además, es importante que posean los conocimientos necesarios para utilizar nuevas tecnologías basadas en la web, así como conocimientos pedagógicos para utilizar estas herramientas de tecnología permite a los bibliotecarios facilitar la relación entre los administradores, profesores, personal de tecnología de la información, diseñadores de materiales didácticos, y otro personal docente de apoyo a la academia en esta edad de la información digital (Zabel, 2011, p.109).

1.5 Delimitaciones y limitaciones del estudio

Este estudio estuvo delimitado al Sistema de Biblioteca de Educación Superior Estatal (SIBESE), el cual está compuesto por las bibliotecas de las 4 universidades

estatales de Costa Rica. Cada universidad posee sedes centrales y sedes, por lo que para este estudio se trabajará únicamente con las bibliotecas principales de la sede central de cada una, siendo entonces las siguientes: la Biblioteca Carlos Monge Alfaro de la Universidad de Costa Rica, Biblioteca Luis Demetrio Tinoco de la Universidad de Costa Rica, Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad de Costa Rica, la Biblioteca Joaquín García Monge de la Universidad Nacional, Biblioteca José Figueres Ferrer del Instituto Tecnológico de Costa Rica y Biblioteca de la UNED de la Universidad Estatal a Distancia.

Con respecto a las limitaciones encontradas a lo largo del estudio, se pudieron identificar las siguientes:

- La disponibilidad de atención por parte de los funcionarios de las diferentes bibliotecas en estudio, fue un factor de retraso ya que el coordinar con las directoras de las diferentes bibliotecas en las agendas de cada uno se convirtió en algo difícil.
- El horario disponible para aplicar los instrumentos debía ser compatible con el del personal de SIBESE, lo cual produjo cambios principalmente en el grupo focal, puesto que se debió contemplar que en todas las bibliotecas existen diferentes turnos del personal, teniendo que buscar un horario que pudiera considerar a todos.
- Algunas de las coordinaciones o jefaturas eran nuevas en el puesto, por lo que podía generar que la información brindada pudiera no ser pertinente.

- El desplazamiento hasta cada una de las diferentes universidades implicaba una limitación, por asuntos laborales y personales principalmente. Además, en una de las ocasiones que tenía programada una cita en la Universidad de Costa Rica, a la persona que le correspondía la atención se le presentó una emergencia familiar y no asistió a laborar sin comunicar previamente la cancelación de la misma, invirtiendo recursos (tiempo y dinero) para desplazarse y considerando que el tiempo asignado para la investigación se acababa también.
- Buscar un espacio propicio para desarrollar el grupo focal también se convirtió en limitante, puesto que por preferencia de algunas directoras debía realizarse presencial aunque en un principio se propuso fuera virtual. Lo anterior conllevó a que los participantes siendo de distintos lugares y distancias tendrían que tener accesibilidad para asistir, por lo que se tuvo que contar con una buseta que trasladara a las personas hasta el lugar donde se efectuaría y llevándolas de regreso, sin embargo por lo costoso del transporte no se pudo brindar el servicio a todos, al menos a los más lejanos se les pidió llegar a otro lugar para ser transportados.
- La comunicación entre directoras para las respectivas autorizaciones de estudio durante el proceso, debido a que normalmente se encuentran en reuniones dentro y fuera del país, por lo que algunas demoraban mucho en dar respuesta a diferentes solicitudes planteadas.

- En el caso de la Biblioteca de la UNED, no contaban con el espacio físico que normalmente tienen para Biblioteca, debido a que por cuestiones institucionales se encontraban acondicionando físicamente el edificio en asuntos de seguridad estructural, por lo que contaban con un espacio temporal bastante limitado y en condiciones no idóneas para la atención de usuarios.

Sin embargo, a pesar de las diferentes limitaciones que se fueron presentando, se logró recabar toda la información en el tiempo propicio y evacuar cada consulta o duda previa al análisis de resultados, considerando entonces aspectos importantes y pudiendo además cubrir con todos los instrumentos y los sujetos establecidos.

Capítulo 2 Marco Teórico

2.1. Bibliotecas Académicas:

Desde que existen las universidades en la Edad Media se registra la existencia de bibliotecas en las instituciones de educación superior, surgiendo por los primeros requerimientos de libros de los estudiantes, aún sin existir bibliotecarios el servicio era ofrecido. Así entonces, las universidades iniciaron su acopio de documentos, muchos recibidos de donaciones, otros libros tenían prohibido su préstamo y otros que se supone eran de menos valor se podían llevar en préstamo. No obstante, en el siglo XVIII la biblioteca universitaria llegó a transformarse en el corazón intelectual de la universidad, favoreciendo el préstamo a domicilio, aunque el libro y su resguardo seguía siendo la prioridad, más que el servicio al usuario. Conforme pasaba el tiempo la universidad pasó a ser un centro de nuevos conocimientos desarrollando la capacidad intelectual de los estudiantes, convirtiendo su acceso equitativo entre docentes y alumnos. Por lo que ya para el siglo XIX, la mayoría de las bibliotecas universitarias estaban abiertas durante todo el día seis o siete días a la semana, teniendo espacios más adaptados y con políticas menos restringidas (Martín, 2008, pp. 1-2).

La American Library Association (ALA) establece que la biblioteca universitaria es una mezcla de recurso humano, colecciones y espacio físico con el objetivo de brindar a los usuarios información pertinente para la generación de conocimiento. En muchos casos de universidades se puede concebir la anterior definición como algo esencial que permite el apoyo a la formación, investigación y docencia, todos los servicios, recursos y actividades dentro de una biblioteca universitaria deben estar enfocados a la satisfacción

de estas áreas, no obviando la calidad de los mismos. Para el cumplimiento de estos objetivos es necesario que la biblioteca cuente con colecciones pertinentes y en distintos soportes de acceso (Merlo, 1998, p.261-263).

Para Thomson y Car (1990, p.17) las bibliotecas universitarias son un fenómeno del siglo XX. Se relaciona a la biblioteca universitaria como el eje central de la universidad, se establece como una necesidad prioritaria y vital de la institución, no sólo es la base del estudio y enseñanza sino también de la investigación para la generación del conocimiento. La dinámica de la biblioteca universitaria se encuentra en el uso de las colecciones que ésta ofrece (p.108).

Bueno (2006, p.53) define a la biblioteca académica como estructuras de apoyo a la enseñanza y a la investigación, ligadas a una entidad de enseñanza superior, donde desde sus inicios y hasta la actualidad ha tenido que someterse a diferentes y muchos cambios paulatinos, permanentes y simultáneos. Además, la biblioteca académica debe contener colecciones amplias y diversas considerando que existen variedad de demandas en un currículum universitario, así mismo debe contener diferentes tipos de materiales y soportes permitiendo a quienes lo consulten el desarrollo de contenidos de forma específica propiciando la investigación y la generación de conocimiento (Briceño, p. 14, 1998).

Una biblioteca académica según Herrera (2011, pp.10-11) contempla el grado de automatización considerando la interacción entre tecnología-sociedad, muchas veces esta relación conlleva a una transición cada vez más acelerada hacia un nuevo modelo, dicho autor lo llama Biblioteca Académica 2.0 (BA2), donde se presume una biblioteca evolucionada, enriquecida y actualizada con características diferentes y particulares.

Los usuarios de bibliotecas universitarias se caracterizan por hacer uso de las TIC's sin embargo puede existir conocimiento desigual de las mismas, sin embargo deberían existir programas de formación de usuarios bastante desarrollados que cubran estas necesidades (Monfasani y Curzel, 2006, p. 97). Estos mismos autores (p. 168-194) también hacen mención que la biblioteca universitaria capacita a sus usuarios en el uso de colecciones y recursos evolucionando de una formación de usuarios a una alfabetización de la información. La biblioteca universitaria se encamina hacia un nuevo modelo de apoyo a la docencia y la investigación, poniendo mayor énfasis en el aprendizaje afrontando nuevas formas de gestión para poner la información a disposición de los usuarios, formando parte dinámica del proceso educativo gracias a las TIC's y a los métodos de enseñanza-aprendizaje. Actualmente los usuarios poseen demandas diferentes y la biblioteca debe responder a ellas adecuando o replanteando servicios.

Aunado a esto Arriola (2007, pp. 138-141) da a conocer que la referencia no han cambiado sino que han evolucionado y al respecto menciona que dicha evolución se transforma en referencia virtual que para la ALA, 2003 (citado por Arriola, 2007) es el servicio iniciado electrónicamente, normalmente en tiempo real, donde los usuarios utilizan computadoras u otro dispositivo conectado a Internet para comunicarse con los bibliotecarios.

Aceves (2002, p.45) coincide al igual que los autores antes mencionados en que la biblioteca universitaria ha venido sufriendo transformaciones y continúa sometándose a esto gracias a la revolución tecnológica que se anunciaba y que ya es un hecho, posicionándose como un sistema gestor de información. Además, se reitera que la

biblioteca universitaria debe responder a las demandas y necesidades de los miembros de la universidad a través de servicios y recursos que cumplan con éstas y que brinden de forma eficaz y eficiente. Gelfand (1968, pp.24-25) coincide con el mismo criterio donde reconoce que la biblioteca universitaria no es solamente una prestataria de documento sino que además su rol primordial es la educación y que va más lejos de prestar libros y salas, donde no solo es el apoyo curricular para el docente sino el apoyo especializado para el investigador, poseyendo un trabajo colaborativo entre facultades, escuelas o departamentos que fortalezcan las colecciones y por tanto incrementen la satisfacción de usuarios. Y es interesante notar como a pesar de la época la esencia por ser el eje y motor de la institución predomina ante diferentes perspectivas.

Merlo (1998, p.264) da a conocer las secciones que estructuran las bibliotecas universitarias siendo las siguientes:

- Dirección: responsable de la biblioteca.
- Comité de biblioteca: coordinar la política bibliotecaria de la universidad, asesorar a la dirección.
- Dirección de las bibliotecas de centros: responsables de sedes.
- Unidades profesionales: coordinar servicios bibliotecarios, desarrollar nuevos servicios, gestionar y proponer recursos económicos.
- Unidades técnicas: apoyo a las actividades bibliotecarias como de soporte técnico, evaluaciones, etc.
- Unidades administrativas: contabilidad, coordinar recursos tanto económicos como de otra índole.

- Unidades de servicios: mantenimiento de instalaciones.

Frola (1996, pp. 161-162) expresa un dato interesante que no debe excluirse, pues dice que la biblioteca universitaria no puede quedarse aislada, debe someterse a un proceso transformador según la época y de acuerdo los cambios sociales, económicos y políticos que se manifiesten, esto permite que la biblioteca tome un sentido de permanencia donde la prestación de los servicios, organización y conservación de la información, así como los formatos de acceso a ésta sigan siendo el quehacer primordial, aún sin dejar de lado el establecer como el centro de la universidad.

Hace 5 años Martín (2008, p. 7), daba a conocer que el futuro de las bibliotecas universitarias era convertirse de centros gestores de recursos impresos en lugares donde el aprendizaje y el acceso electrónico al conocimiento marcan la diferencia, donde las TIC suponen gran auge en este reto pasando a ser entes importantes en la formación y la investigación; hoy en día se nota como lo que él planteaba está siendo ya evidenciado y las exigencias llevan a cambios mayores.

De una forma breve se ha podido notar como muchos de los autores citados en este apartado tienen consigo una coincidencia de teorías en relación a las bibliotecas universitarias o académicas, donde muchas reflejan la relación intrínseca con la universidad apoyando la docencia y la investigación principalmente, considerando también las culturales y educativas como parte importante del entorno social. Actualmente la importancia de la biblioteca en la universidad es tal que los servicios bibliotecarios suelen constituir uno de los indicadores para medir su calidad (Martín, 2008, p.4).

2.2 Calidad en los servicios de bibliotecas académicas:

Como demanda de la época, las bibliotecas deben ser transicionadas y mantenerse actualizadas según la necesidad de los usuarios, precisamente la American Library Association (2013, p.3) proporciona una definición de alfabetización informacional donde expone que ésta se ha convertido en algo más complejo como los recursos y tecnologías que han hecho tal transformación. Actualmente se conocen alfabetizaciones múltiples en medios digitales y tecnológicos. Los estudiantes necesitan desarrollar habilidades en el intercambio de conocimientos y el aprendizaje con otros, tanto en situaciones personales como a través de la tecnología, siendo las bibliotecas esenciales para el desarrollo de habilidades de aprendizaje con herramientas y recursos para tal fin.

Por otra parte, se conoce que el propósito esencial de los servicios bibliotecarios siempre ha sido la atención a las solicitudes, demandas o necesidades de los usuarios. Dichos servicios buscan una adecuación a las demandas de información cada vez más complejas de una sociedad con un desarrollo acelerado, pudiendo hablarse una evolución en los mismos cumpliendo de forma integral las necesidades de información (Cañedo, 2006, p. 2-7).

Contextualizando la situación actual de acelerado avance de la tecnología y sus implicaciones en la sociedad del conocimiento y del aprendizaje donde se establece a la Biblioteca como organización flexible y con capacidad de adaptarse a los nuevos modelos de enseñanza/aprendizaje, más versátiles, focalizados en la transferencia de habilidades y competencias informacionales, siendo así la biblioteca se convierte en un centro de recursos para el aprendizaje permanente y para la investigación según Bulpitt, 2003 (como se citó en Pinto, Balagué y Anglada, 2007, p. 365). La biblioteca en

cualquier institución queda como prestataria de servicios para el desempeño de actividades docentes, de aprendizaje y de investigación, como centro importante en la formación continua, representando cambios en las universidades que marquen el desarrollo y mejoramiento continuo con el fuerte uso de las tecnologías de la información trabajando de forma integral aspectos como la innovación, la creatividad, profesores, con los estudiantes, los informáticos y otras áreas de relevancia y prioridad (Pinto, Balagué y Anglada, 2007, p. 365).

La adaptación de servicios según estas tendencias requieren evaluar la población donde está la biblioteca en cuestión, pues los recursos y servicios evidentemente son específicos para cada población, para esto se identifican herramientas (planificación estratégica, cartas de servicios, encuestas de uso y satisfacción, buzón de sugerencias) de gestión de calidad que pretenden conocer las fallas o debilidades o desconformidades de los usuarios y así ir poco a poco mejorándolas (Pinto, Balagué y Anglada, 2007, p. 376-378).

De igual forma Manso (2012, pp.25-26) manifiesta que es relevante planear actividades con el fin de satisfacer las demandas de los usuarios, considerando un estudio previo para valorar los criterios a mejorar para ofrecer servicios pertinentes y de calidad. La innovación en la biblioteca siempre debe ir de la mano con los usuarios considerando sus decisiones y preferencias aprovechando bastante la creatividad e innovación de ellos mismos.

Gracia (2007, p. 58) dice que hoy en día existe una demanda social y las bibliotecas deben reflejar en la sociedad la calidad de su accionar y desempeño en los servicios que

ofrece a la institución evaluado los procedimientos para garantizar la eficiencia y eficacia.

El modelo educativo actual ha transicionado, el cual implica para los docentes más esfuerzo en el diseño curricular para el desarrollo de competencia y para los que reciben estas competencias es una mayor independencia para aprenderlas responsablemente. Y esto ha causado que las instituciones de educación superior deban someterse a los cambios y por tanto, las bibliotecas han tenido que encausarse también aglutinando servicios de apoyo a estudiantes, docentes e investigadores (Calzada, 2010, p.235).

Sinclair (2009, p.507) hace mención de algunos pasos para el mejoramiento de servicios bibliotecarios considerando ser aplicados con la implementación de *Learning Commons*:

1. Ser agentes de cambio en la institución, es decir, los promotores de tecnología instruccional. En lo que se refiere a la innovación y el aprendizaje, la biblioteca y los bibliotecarios deben estar presentes en la mente de los profesores y administradores.
2. Desarrollar nuevos programas y servicios conjuntamente que se concentran en las nuevas formas de aprendizaje de los estudiantes. Proporcionar apoyo y software especializado y el hardware necesario para la investigación y los proyectos. Trabajo con los profesores para fomentar fuera de las horas de clase en la biblioteca.
3. Transformar el escritorio de referencia. Crear tecnología y aprendizaje dentro de un mostrador. Mezclado con bibliotecarios y personal de Tecnologías de

Información solventando necesidades o problemas de hardware y software y preguntas de investigación.

Para Cicchetti (2010) la biblioteca se convirtió en el lugar de desarrollo profesional y es compatible en el desarrollo de sus clases orientando a los estudiantes hacia el mejor y más adecuado recurso ya que la biblioteca de Concord-Carlisle era una de las más tradicionales y con más limitaciones. Actualmente la oferta de desarrollo profesional ha incluido instrucciones de Vokis, Web 2.0 Smack Down, widgets, y bases de datos especializadas, aumentando el uso de los servicios evidenciando que el *Learning Commons* como modelo de aprendizaje está influyendo sustancialmente en la pedagogía. Se trata de un espacio neutral dedicada a las nuevas ideas, nuevas habilidades, y convertirse en una ubicación para un nuevo tipo de experiencia de aprendizaje colaborativo, considerando que los cambios continuarán según la demanda.

Corbett (2011) hace una descripción de la biblioteca de Cushing Academy donde sus servicios han trascendido, ya que muchos pueden pensar que gran parte de la información está en Internet pero lo que realmente deben saber es que lo que se encuentra en las bibliotecas no es fácil de encontrar libre, la información útil a menudo tiene un costo, sin embargo la implementación de e-books académicos, laptops y otros dispositivos multimedia así como servicios de lectura recreativa en Kindles ha permitido una visión diferente en sus usuarios y el verdadero uso de la biblioteca.

Darton (2012) dice que los bibliotecarios hoy en día responden a las necesidades de los usuarios de muchas nuevas maneras, principalmente en la orientación a través de la red obteniendo materiales digitales relevantes y confiables. Además, con esto es

defendible que las bibliotecas nunca han sido bodegas de libros y también un servicio de ofrecer información electrónica e impresa.

El propósito principal no es distribuir libros, sino garantizar que la circulación del conocimiento produce el aprendizaje, implicando cambios necesarios en el servicio y trabajo bibliotecario. Es imprescindible que los bibliotecarios académicos pasen de un servicio a una cultura del aprendizaje (Bennett, 2005, p.11).

Por otra parte, en la actualidad la tarea del profesor se focaliza a que los alumnos aprendan por ellos mismos, por lo que el docente se convierte en un facilitador, o sea, aquel capaz de preparar oportunidades de aprendizaje, ofreciendo elementos y herramientas necesarias para que ellos mismos vayan construyendo su conocimiento. Además, el integrar las nuevas tecnologías en este ámbito se convierte en un espacio interactivo, sin límites ni fronteras (Fernández, s.f., p.6). Es por esta razón que la biblioteca debe entrar en un posicionamiento y complemento junto con el docente en esta tarea cumpliendo con servicios de calidad.

La biblioteca es el único lugar donde las nuevas tecnologías de la información pueden ser combinadas con lo tradicional, para ofrecer un servicio eficiente donde la biblioteca en lugar de aislar a las personas como se cree, se convierta en un unificador como un recurso de aprendizaje dinámico y revitalizado, añade valor a y ofrece muchas de las herramientas y experiencias que se necesita para tener éxito (Freeman, 2005, p.3).

2.3 Learning Commons

Zabel (2011, p.106) hace mención que los bibliotecarios son los tecnólogos de sus días; en el pasado, utilizando las herramientas analógicas que permitía que la información se graba y comparte. Sin embargo, los medios para crear, grabar y compartir información han aumentado exponencialmente en la edad de la información digital. Debido a esto los bibliotecarios deben manejar la adopción de nuevas tecnologías aplicadas a la educación para mejorar el aprendizaje. Para lograr esto, los bibliotecarios deben poseer los conocimientos y habilidades necesarias para emplear las nuevas tecnologías digitales y formatos de información y tendrán que evolucionar continuamente al igual que las tecnologías digitales y formatos de información.

Actualmente, en países con una innovación educativa acelerada (Estados Unidos, Reino Unido y Holanda) han establecido nuevos modelos de bibliotecas, dándole un entorno a los servicios presenciales con amplios horarios, recursos para el aprendizaje y una adaptación para el ofrecimiento de los mismos, unificando servicios para docentes y estudiantes relacionados con proyectos educativos innovadores, ofreciendo servicios de manera integrada (González y Molina, 2008, p. 4).

Calzada (2010, pp. 236-238) supone que es imprescindible pasar de modelos Information Commons o CRAI a *Learning Commons* donde este último va más allá y tiene el objetivo de facilitar la creación colaborativa de conocimiento. El autor da mención a una serie de características comunes en los CRAI más reconocidos en Estados Unidos, Australia y Reino Unido tales como que posee espacios físicos aptos para trabajo en grupo, tutorías, seminarios, salas con equipamiento informático, salas de conferencias y laboratorios de autoaprendizaje, además producción de materiales para

apoyo docente y estudiantes, servicios TIC's, servicios para apoyo docente y de aprendizaje con profesionales aptos que colaboran en el desarrollo de contenidos y competencia, servicios para formación permanente, servicio de acceso en línea, todo servicio en soporte tecnológico, son base de un modelo de formación. Entendiendo todo esto como parte esencial de un CRAI pero teniendo un poco más hacia dónde dirigirse.

Esta evolución de la información ha permitido el desarrollado y habilitamiento de los *Learning Commons*, los cuales Mc Mullen (2007, p.4) manifiesta que son un modelo de aprendizaje donde se integran servicios de manera funcional y espacial, considerando que son servicios bibliotecarios, servicios de tecnología de la información y servicios de medios de comunicación ofreciendo una mezcla de conocimientos y competencias del personal, y siendo necesario personal con áreas de especialización. Por lo que este nuevo concepto amplía el panorama de las Bibliotecas acudiendo a una reestructuración de los servicios y físicos y virtuales ofrecidos a los usuarios reales.

Lippincott (2007, p. 7.1) hace reconocimiento a que muchas instituciones han abierto estos espacios en un piso de las bibliotecas incluyendo o reemplazando en éste lugar la sección de referencia. Dicho autor juntamente con Mc Mullen (2007, p.5) hace saber que no es solamente centrarse en planos o mobiliario sino más bien en sus actividades que conlleva el involucramiento de los usuarios.

Un *Learning Commons* pretende establecer espacios donde los usuarios puedan y quieran pasar más tiempo de manera más productiva y entretenida y enriquecer la experiencia educativa, esto siendo planteado por Bennett (2008, pp.15-21) con algunas interrogantes para el momento de la implementación. Además, se considera el acceso a

profesores, tutores en el espacio de aprendizaje como un lugar para interactuar, retroalimentar, aprender y enseñar.

Según la experiencia de Mc Mullen (2007, pp. 6-7) visitando diferentes bibliotecas, identificando en común algunos aspectos como:

- Estaciones de trabajo: con un diseño moderno y novedoso, llamativo y con colores que permita definir al usuario la ubicación y utilización, con una apariencia diferente que estimule el deseo de permanencia, donde se requiere la investigación como la asistencia tecnológica y los bibliotecarios serán quienes cumplan las necesidades de apoyo de manera integrada.
- Espacios colaborativos de aprendizaje: donde trabajan y se integran socialmente.
- Centros de apoyo o centro de presentaciones multimedia: tecnología avanzada en creaciones multimedia.
- Laboratorios de Tecnología Avanzada
- Centros de Teaching Learning: centros de aprendizaje para grupos específicos prioritariamente o bien, abierto a los usuarios en general.
- Aulas virtuales: clases impartidas por equipos tecnológicos.
- Sillones cómodos
- Centros de apoyo académico: existe vínculos con las principales oficinas de la institución o al menos un lugar donde se hagan consultas relacionadas al acontecer no solo de la biblioteca.
- Café

- Espacio para reuniones o sala de conferencia

Así mismo dicha autora plantea (2007, p.9) la facilidad de conectividad en estos espacios, pues de esto depende que los usuarios puedan tener acceso a la información desde cualquier otro espacio virtual así sea el aula, su casa, oficina, etcétera, no solo es software sino en hardware. Para lo cual se requiere no solo el apoyo investigativo sino tecnológico reiterando la integración de servicios.

En los centros de educación superior este tipo de centros es donde requieren mayor acogida, principalmente por su alta demanda de servicios dentro de la misma institución, así como la multidisciplinariedad de los usuarios, considerando además lo que Bennett (2005, p.3) plantea que tanto los estudiantes como los docentes requieren de un centro bien equipado donde incluya la tecnología para procesos de enseñanza-aprendizaje pero que además exista asesoría al respecto, en servicios técnicos e información.

Para Serrano (2007, p. 312) la colaboración entre servicios se ha elevado considerablemente en el nuevo ambiente electrónico, donde las bibliotecas colaboran con servicios educativos e informáticos y además con apoyo al estudiante, elaboración de páginas web, expertos legales, y otros.

No se trata de una rivalidad o competencia entre profesionales, sino por el contrario en dar un servicio integrado de calidad que además sea eficiente y que vaya acorde a las tendencias, brindando un apoyo y atención al usuario para su beneficio académico.

Además es una justificación de reorganizar servicios y recursos existentes para minimizar gastos, que la justificación de aumento en infraestructura en las bibliotecas universitarias radicaba en el almacenamiento de colecciones impresas, ahora pase a ser

una tendencia distinta donde la prioridad en los espacios sea por la demanda de usuarios que desean y requieren con urgencia los servicios integrados.

Brown (2005, pp. 12.1-12.3) plantea que a nivel de educación superior las novedosas ideas de aprendizaje son la apertura para un proceso enseñanza aprendizaje exitoso, con la aplicación de las tecnologías de la información. En los últimos años se han venido realizando grandes inversiones en la tecnología de educación superior y existe mayor novedad y dinamismo en estos ambientes gracias a ésta, ya no se trata solamente de depender de las aulas físicas para impartir lecciones, por el contrario las herramientas han incrementado gracias a la conectividad. Existen espacios virtuales definidos como aquellos donde las personas pueden reunirse ampliamente con dispositivos digitales conectados a red desde cualquier espacio físico.

Estos espacios no son limitaciones para ningún tipo de institución, pueden ser implementados desde kínder hasta universidades, pues debe entrar en consideración que todos presentan necesidades aunque de diversa índole pero requieren espacios integrados donde se suplan sus demandas, tal es el caso de R.J. Hawkey Elementary School (2013) que pretende satisfacer necesidades de alfabetización, información y tecnología en niños de preescolar, donde ellos puedan desarrollar estas capacidades como herramienta importante para el aprendizaje, donde el *Learning Commons* cumple una función imprescindible permitiendo el desenvolvimiento independiente y responsable en un ambiente cálido y estimulante (Sección de library, párr. 1-6)

Así mismo, la Universidad de Seattle (2013) atiende otro tipo de usuarios completamente distintos pero bajo el mismo objetivo con un lema innovador “biblioteca reinventada, transformando el aprendizaje” identificándose como el centro de la

comunidad universitaria cumpliendo los objetivos de aprendizaje de la misma, ofreciendo un entorno donde los estudiantes puedan tener éxito en los programas académicos y aprendizaje continuo (sección about the library, párr. 1-7).

El *Learning Commons* ofrece a los estudiantes espacios flexibles y acogedores para el trabajo cooperativo e individual, nuevas oportunidades para el desarrollo de proyectos y un mejor acceso a una sofisticada tecnología de la computación y las aplicaciones avanzadas. Este servicio ofrece tanto PCs de alta tecnología y Mac que cuentan con monitores duales y una amplia variedad de software disponible, por ejemplo, Adobe Creative Suite, Apple iLife suite, Camtasia Studio, Captivate, Visual Studio, EndNote, Mathematica, Matlab, SPSS, ArcGIS y SAS (Bibliotecas Universidad de Houston, 2013).

En cada learning commos se denota su vínculo al quehacer institucional, cumpliendo los objetivos académicos a través de la enseñanza, alfabetización y desarrollo de habilidades de información (American Library Association, 2011).



Figura 1. Elementos de un Learning Commons. De Dirección de bibliotecas del Tecnológico de Monterrey, 2013.

2.4 Learning Commons en bibliotecas académicas

Es responsabilidad de los bibliotecarios desafiar al sistema educativo e impulsar cambios en el mismo. Sin embargo, la lucha no depende solamente de éste ya que, la relación entre educadores e investigadores como entes del proceso de alfabetización también son generadores de cambios en el ámbito educativo (Bundy, 2008, pp.15-16).

Bundy (2008, p.17) hace referencia a que existe una tendencia a que las bibliotecas universitarias re conceptualicen sus espacios, como una forma más colaborativa, sin embargo él mismo considera que los *Learning Commons* son los idóneos pues aunque en algunos casos se mencionan los information commons éstos últimos poseen limitaciones en las habilidades de información.

Lippincott (2006, p.7.1) da un punto clave siendo que muchas instituciones están renovando sus bibliotecas, la mayoría incorporan un *Learning Commons* dentro de las instalaciones de las bibliotecas, en los casos renovados ocupan un piso dentro de la biblioteca y en algunos casos incluye o sustituye el área de referencia. Estadísticas demuestran que dichos cambios han tenido un enorme éxito.

También Lippincott (2006, p.7.16) presenta los siguientes elementos de planificación de un *Learning Commons* dentro de la biblioteca académica:

- Desarrollar una visión relacionada con el aprendizaje.
- Llevar a cabo una evaluación de necesidades.
- Desarrollar metas.
- Diseñar un plan de evaluación.
- Determinar los socios apropiados.

- Definir y obtener recursos.
- Determinar la ubicación.
- Defina lo que quiere que los usuarios puedan hacer.
- Definir los servicios a ofrecer.
- Determinar las necesidades de personal.
- Desarrollar el plan de piso.
- Plan de la tecnología (red, hardware, software).
- Elija los muebles.

González y Molina (2008, pp. 5-7) también da a conocer la distribución de los servicios en un Centro de Recursos, los cuales serían:

- Servicio de información global y acogida de la universidad. Para suministrar:
 - ✓ información (de forma presencial y en soporte electrónico) que el estudiante necesita al inicio y durante su estancia en la universidad (escuelas, matrículas, actos, novedades y otros)
- Servicios de biblioteca
 - ✓ Servicios básicos para el aprendizaje (préstamo, atención a usuarios, salas de lectura, formación de usuarios, otros)
 - ✓ Servicios bibliotecarios para la investigación (información y referencia especializada, bases de datos, búsquedas, otros)
 - ✓ Servicios bibliotecarios digitales (biblioteca digital, repositorios, multimedia, internet, otros)

- Servicio informático para los estudiantes
- Servicios de laboratorio de idiomas
- Servicio de búsqueda activa de empleo
 - ✓ Servicio de salas de estudio y aulas de reserva
 - ✓ Servicio de soporte a la formación del profesor
 - ✓ Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia
- Otros servicios (publicaciones, librería, ofimática, aulas con TIC's, salas de reuniones, exposiciones, servicio de comida, otros)

De Billion y Oyarce-Gatica (2010, p.73) hacen mención de nuevos paradigmas en los que las bibliotecas deben considerar involucrarlos tal es el caso de la atención de referencias virtuales en internet o en realidades virtuales, masificación de máquinas de auto-préstamo para los libros físicos y devolución de material en algunos casos automática, ser punto de encuentro y reunión para los usuarios y aprovechamiento del espacio físico al máximo como un grato espacio para estudiar e investigar.

Por otra parte, González y Molina (2008) mencionan sobre otros servicio donde los usuarios aprenderán de forma libre, virtual y semipresencial idiomas por medio de servicios como: aprendizaje de inglés, de otros idiomas, de idiomas con soporte presencial de profesorado especializado y aprendizaje en línea, autoaprendizaje individual, conversaciones en grupo, servicio de consultoría y asesoramiento, todo esto en un laboratorio de idiomas.

Bundy (2008, p. 18) también menciona que el cambio educativo no radica solamente en implementar TIC's o e-learning, pues existe algo más fundamental y de mayor requerimiento siendo sin duda la información como marco de la alfabetización.

El tener un *Learning Commons* no es suficiente para aportar soporte a la formación, tiene que estar amparado por la biblioteca y sobre todo por el compromiso de la institución hacia la mejora de la educación de los estudiantes. Los *Learning Commons* han regenerado radicalmente la enseñanza, proporcionando un entorno excelente para el desarrollo de la misma (Serrano, 2007, p. 311).

Existen diferentes modelos en universidades estadounidenses donde los *Learning Commons* han sido implementadas dentro de las bibliotecas universitarias. Cabe mencionar algunos ejemplos, mencionados por Oblinger, D. (2006) tal es el caso de la Biblioteca Perkins de la Universidad Duke (Lombardi, 2006), donde un piso ha sido adaptado espacios colaborativos y de aprendizaje incluyendo café, solárium diseñado para el estudio informal, la colaboración y eventos especiales, estaciones de trabajo, cubículos individuales, salas de estudio en grupo, y salas de lectura. Se dice que Perkins encarna la visión del siglo XXI siendo la biblioteca, un lugar de reunión para los estudiantes, más que un almacén de libros. Se ha convertido en un centro de uso mixto con capacidad para llevar a los estudiantes, profesores, bibliotecarios de referencia, y personal técnico en estrecha proximidad entre sí, estableciendo las condiciones necesarias para la investigación. Algunos aspectos de diseño considerados han sido una moderna cafetería, acceso a Internet, tienda de libros, el espacio utiliza sutiles cambios de color para diferenciar las zonas de pared de trabajo, emplea la luz natural para apoyar la movilidad y el estado de ánimo, suaviza ángulos rectos con mobiliario para ofrecer un

interés visual y la estimulación mental, cómodas sillas cerca de los puertos de datos, tomas de corriente y puntos de acceso inalámbricos con el fin de proveer refugio para el estudio independiente y la oportunidad para la relajación.

También Barber (2006) indica algunas cualidades importantes de La Biblioteca Armacost de Eckerd College la cual facilita la investigación, el aprendizaje colaborativo, el aprendizaje individual, reuniones informales, videoconferencias, instrucción multimedia, variedad de servicios informáticos y tecnologías y una gran colección virtual para la investigación. Para el aprendizaje individual, los cubículos están cableados con conexiones de alimentación y de datos, tienen estaciones multimedia para el acceso electrónico a las colecciones de audio y video. Varios salones abiertos, al aire libre proporciona un entorno informal para individuos o grupos de estudio. La sala de reuniones permite a los usuarios conectarse con sitios remotos en todo el mundo, mientras que el laboratorio de multimedia ofrece formación para aumentar la enseñanza, la investigación y la escritura. El centro de computación del campus está ubicado estratégicamente en el centro para que los bibliotecarios, programadores y especialistas en redes colaboren en el almacenamiento de información y sistemas de recuperación. El éxito de la biblioteca está en la integración de lo físico y lo digital la cual facilita el acceso a los recursos, independientemente del formato.

Sobre esta última afirmación Cordón, Arévalo y Martín (2010, p.60) mencionan que actualmente los usuarios están más familiarizados con los recursos electrónicos, siendo fácilmente adaptados al formato digital y rápidamente aceptados y asimilados por usuarios, siendo cada vez más los que manejan y conocen los nuevos formatos, hasta

evolucionando en los dispositivos de lectura, resolviendo muchas de las deficiencias que se contaban tanto las bibliotecas como editores y usuarios mismos.

La biblioteca responde y respeta la manera como los estudiantes les gusta estudiar, con muebles blandos, ventanas abundantes, diversos tamaños de los espacios de estudio y brillantes, los colores cálidos y acogedores visualmente, sirve de nexo de la vida estudiantil residencial, instalaciones académicas y de vida estudiantil, programas de estudiantes, y las oficinas del personal.

La Universidad de Queensland (2013, p.3) cuenta con un área de Teaching Learning con capacidad para grupos de estudiantes de 100 personas, no solo tiene la apariencia de un moderno salón, sino que también incluye accesos IT (Tecnologías Informática) y AV (audio y video) con sistemas diseñados para maximizar la comunicación y la interacción que permite nuevos conceptos en la pedagogía y la tecnología a implementar. Cumpliendo un papel importante en el cumplimiento de los objetivos de la Universidad de la Enseñanza y el Aprendizaje de Queensland.

En la Universidad Tecnológica de Michigan, (Urbanek, 2006, pp.25.1-25.8) fue creado un Centro para la integración de aprendizaje y tecnologías de la información dentro de la Biblioteca Van Pelt, el cual efectúa la integración de los sistemas educativos y de información permitiendo la participación del estudiante a través del aprendizaje innovador y de la enseñanza, la investigación y la colaboración, ofrece áreas de estudio y espacios de colaboración social para estudiantes, profesores y personal con redes inalámbricas, alta tecnología en aulas de enseñanza, espacios flexibles y laboratorios de investigación. Se convirtió en un centro de estudiantes de todo incluido académico incluyendo servicios 24 horas y 5 días de la semana.

El MIT (Long, 2013) tiene el mayor centro de neurociencias (BCSC) en el mundo, el cual incluye, laboratorios de investigación, centros de animales, oficinas de profesores y áreas de colaboración, un auditorio, tres salas de reuniones grandes, un café, habitaciones para lectura con paredes de cristal con vistas espectaculares del campus, salones de té. El BCSC tiene capacidad de aprendizaje, reuniones, encuentros y ratos informales. Está iluminada desde todas las direcciones y da a la gente la oportunidad de ver a otros colegas de trabajo, para moverse, o simplemente para relajarse.

El espacio incorpora varios de los objetivos de la universidad, incluyendo un compromiso continuo con la investigación, dando a los estudiantes la oportunidad de participar en la investigación primaria, y hacer los mejores recursos científicos y tecnológicos disponibles. Es fundamentalmente un punto interdisciplinario y colaborativo, utilizando salones de té en las esquinas de las plazas para reuniones informales y casuales. El edificio minimiza el consumo de energía y agua, y las estrategias operativas para fomentar un ambiente interior saludable.

Como en el caso de la biblioteca de la Universidad de Manchester (2013) su *Learning Commons* cumple con las necesidades académicas de la institución y está controlado en el acceso por el carné de identificación de los estudiantes y funcionarios de la universidad, sin embargo el área de café es abierta a todo público.

Para Sinclair (2009, p.505) los *Learning Commons* son más que un complemento, se convierten en una extensión del salón de clases, equipados, amueblados, cómodos, promueven la interacción, colaboración y el aprendizaje de los estudiantes en forma creativa, ya que la formación de hoy en día no es estática e incorpora además

comunicación inalámbrica, espacios de trabajo flexibles donde los usuarios se sienten relajados.

Los bibliotecarios deben estar capacitados para trabajar y ayudar a desarrollar estos espacios ahora y en el futuro. Es necesario reinventar estos espacios en bibliotecas. El reto consiste en redefinir, reciclar y contratar personal de la biblioteca para trabajar en estas, siempre cumpliendo con los objetivos de la satisfacción de usuarios ampliando la gama de servicios.

Felicié (2007, p. 2) y Freeman (2005, p.2) señalan que en el desarrollo de construcción o remodelación de bibliotecas es necesaria una comunicación clara y efectiva entre bibliotecarios y arquitectos, esto es lo que da una apariencia moderna y sofisticada. Los arquitectos y planificadores prevén el impacto de la integración de las nuevas tecnologías de la información a través de sus instalaciones.

La infraestructura que la biblioteca debe cumplir como un ente de cohesión social y de encuentro, debe contar con instalaciones seguras, que permitan un horario amplio y que favorezcan la interacción y socialización. Una biblioteca moderna debe contemplar áreas para la distracción, jardines, áreas alimentación y venta de materiales para el estudio. Normalmente en las bibliotecas académicas y especializadas se desarrollan investigaciones o trabajos donde es requerido permanecer muchas horas por lo que deben existir áreas para el descanso y el esparcimiento también. También debe cumplir un papel cultural por lo que los espacios para exposiciones, proyección de películas, foros y conferencias no deben quedar excluidos (Felicié, 2007, p.8).

2.5 Guías administrativas e instruccionales

Los modelos instruccionales son guías o estrategias que se utilizan en el proceso de enseñanza y aprendizaje, dichas instrucciones son sistemáticas (Yukavetsky, s.f., p.1.).

Según Yukavetsky (s.f., p.2) un diseño instruccional consta de fases, la primera de ellas es la de análisis donde se establecen metas y tareas a enseñarse, o bien, las necesidades, la segunda fase es la de diseño donde se planifica lo que se va a instrucionar, la fase de desarrollo se establecen los planes de y materiales que se van a utilizar, la fase de implantación es donde se propicia su comprensión y se transmite el conocimiento, por último la fase de evaluación es donde se evalúa la efectividad y eficiencia de la instrucción.

También puede decirse que el análisis instruccional es un conjunto de procedimientos dando por resultado la estructuración de pasos para ejecutar la meta. Es creado por consideración de necesidades, metas y dificultades (Yukavetsky, s.f., pp.4-6).

Una guía instruccional forma parte importante en el proceso enseñanza-aprendizaje, organizando la información del proceso de forma sistemática, satisfaciendo las necesidades y metas específicas de forma eficiente, considerando que previamente se analiza lo que se quiere enseñar, determina cómo será enseñado, se pueden realizar pruebas durante el proceso y se estiman los logros aprendidos. El objetivo principal de un diseño instruccional es crear instrucciones claras y precisas. (Córdoba, 2002, pp. 13-15).

Para Córdoba (2002, p.16) el diseño de instrucción se orienta a la solución de problemas educativos en ámbitos formales e informales sistemáticamente, permitiendo

planificar situaciones particulares implicando el aprendizaje y la transferencia de procesos automática y directa.

El diseño instruccional facilita el procesamiento de la información y del aprendizaje capaz de enseñar el conocimiento organizadamente, éste procura que quien reciba la instrucción pueda obtener el aprendizaje indistintamente de la distancia o lugar donde se encuentre (Martínez, 2009, pp. 110-116). Por su parte Narváez y Prada (2005, p. 122) mencionan que los modelos instruccionales ofrecen importantes aportes para los educadores integrando métodos de aprendizaje autodirigido para desarrollar sus programas y actividades de enseñanza.

Para Grow (1991) se distingue que la educación debe producir aprendices autodirigidos permanentes, hay más de una forma de enseñar bien, la habilidad de ser autodirigido es situacional ya que se puede ser autodirigido en alguna materia pero aprendiz dependiente en otra, la autodirección puede ser aprendida y por lo tanto puede ser enseñada (Narváez y Prada, 2005, p. 122). Barajas (1998, p.82) da a conocer algunas ventajas dentro de la aplicación de una guía como el ahorro de tiempo, mejor aprovechamiento de recursos, mejor manejo y mantenimiento de los servicios. Además él identifica algunas características importantes, que pueden considerarse:

- Sencillez: Está enfocada a su aplicación práctica y no para que sea una disertación teórica. Permite la facilidad de comunicación
- Flexibilidad. Se busca que la guía sea flexible ya que el público al que está destinada es muy variado.

- De fondo: Se trata de orientar en las etapas de fondo del desarrollo, no sólo en la forma.
- Integral. Es decir, no se trata de una guía que sea en realidad un conjunto de procesos individuales.
- Iterativa. En cada uno de los pasos del proceso se propone verificar lo que se hace y revisar los pasos anteriores.

Añadiendo dentro de estas características lo que Polo (2001, p. 41) menciona de ser procesos integrales, holísticos, dialécticos, creativos y flexibles. Al elaborar una guía o un manual se obtiene un recurso formal que recopila toda la información e instrucciones para operar algo encaminando hacia los objetivos de la organización y el buen desempeño del personal (Valencia, 2002, p.ix)

Capítulo 3 Metodología

3.1 Enfoque de investigación

Toda investigación es una transferencia de conocimiento, ideas y experiencias que de alguna forma llegaran a la nueva generación de otro conocimiento, por lo que con la confección de una guía instruccional para la aplicación de un *Learning Commons* no solamente ha sido de utilidad en las bibliotecas académicas estatales de Costa Rica, sino en otros centros no solo nacionales sino también regionales y hasta internacionales.

El enfoque del estudio fue cualitativo, la cual de acuerdo con Taylor y Bogdan (1990) se refiere a que dicho tipo de investigaciones producen datos descriptivos, aunque no de forma única (Valenzuela y Flores, 2012, p.89). Dicha investigación pretende cumplir con los objetivos planteados así como con la pregunta de investigación, utilizando técnicas también cualitativas, aunque pueden también utilizarse algunas cuantitativas que permitan un diseño efectivo de las guías. Tal y como Merrian (2009) hace mención, en el enfoque cualitativo el investigador busca de otras experiencias recopilar la información para tratar de entender el entorno y aplicarlo, además el investigador es el instrumento principal para el análisis y recolección de datos, pudiendo utilizar instrumentos como cuestionarios y entrevistas (Valenzuela y Flores, 2012, pp.89-90).

El investigador inicia revisando exhaustivamente el mundo social, desarrollando una teoría coherente con los datos, según con lo observado. Se basan más en una lógica y proceso inductivo, normalmente de lo particular a lo general. El estudio pretende

recoger la perspectiva y puntos de vista de los participantes (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 9)

3.2 Población y muestra

La población en estudio estuvo centralizada en las 4 bibliotecas académicas estatales principales de Costa Rica (Universidad de Costa Rica, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Universidad Estatal a Distancia, Universidad Nacional), las cuales conforman entre sí un sistema de bibliotecas (SIBESE) y a nivel nacional y regional son las Universidades de Educación Superior más prestigiosas del país y en algunos casos hasta internacional, las cuales cuentan con ciertas características, servicios y recursos importantes de apoyo a la academia y la investigación, que sufriendo cambios y reestructuraciones pueden convertirse en un modelo aplicado a *Learning Commons* siendo así un referente a nivel Centroamericano, a su vez se consideró también la motivación que siempre han tenido las autoridades de estas instituciones por mejorar y propiciar a los usuarios un entorno de calidad, aprovechando mayormente los recursos existentes y llevándolos a su máximo potencial. Además, la apertura y disponibilidad de las directoras del Sistema permite una mejor transparencia y mayor posibilidad de aplicación o puesta en marcha de esta propuesta, pudiendo gestionar un proyecto a mediano plazo que evidencie la culminación del mismo y que por tanto el trabajo arduo y desarrollo de esta propuesta pueda garantizar como producto final su implementación a un mediano término después de la culminación de este estudio.

Esta investigación tuvo una muestra no probabilística debido a que la elección de los elementos dependía de razones relacionadas con las características de la investigación (Hernández et al., 2010, p.396).

Como muestra se consideraran las coordinaciones de las unidades de servicios, jefaturas de las unidades de servicios y directoras de las bibliotecas, para un total de 15 personas, pues como conceptualmente es respaldado, son las fuentes primarias de información, incidencia e influencia que pueden brindar datos primordiales y poseen la injerencia suficiente para poder aplicar el modelo.

Las unidades de análisis para este proyecto serán cualitativas, tal es el caso de la bola de nieve o muestras en cadenas o por redes, la cual es una de las más comunes. La cual pretende localizar algunos informantes claves que puedan brindar al investigador criterios y datos relevantes con el estudio, los informantes podrían ser entrevistados para la recopilación de información y ser recomendados entre sí (Valenzuela y Flores, 2012, p. 94).

3.3 Instrumentos

Como lo sustenta Hernández et al. (2010, p.9) el investigador cualitativo utiliza técnicas como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión de grupo, evaluación de experiencias personales, registros de historias de vida, interacción e introspección con grupos.

El mismo autor (Hernández et al., 2010, pp. 200-207) menciona que toda medición o instrumento debe poseer confiabilidad, validez y objetividad. Donde la confiabilidad

puede ser definida como el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. La validez es el grado en que un instrumento mide la variable que se busca medir. Y la objetividad el grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan.

Existen diferentes instrumentos de medición o recolección de datos, en esta investigación se utilizaron los grupos focales, siendo una técnica cualitativa, éstos no son talleres participativos como erróneamente se les conoce, su principal propósito por el cual fueron aplicados se debe a que se logra obtener información asociada a conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias que no son posibles de obtener a profundidad, mediante otras técnicas como la observación o la entrevista personal. Éstos grupos consistieron en realizar entrevistas grupales entre 4 y 10 participantes que compartieran un tema en específico, en este caso se eligieron a las coordinaciones y jefaturas de las bibliotecas de educación superior estatales ya que comparten ciertas características que permitía que pudieran hablar sobre un tema o experiencia común sin inhibirse, además eran organizados, homogéneos y tenían un grado sano de cuestionamiento según la perspectivas de cada participante. Fueron dirigidos por un moderador teniendo una guía o estructuración previa de preguntas en un lenguaje accesible al grupo, donde los participantes daban su opinión interactuando entre sí y si era necesario el tópico no se daba por agotado retomando una y otra vez lo que interesaba captar en profundidad, considerando la exploración sistemática aunque no cerrada, permitiendo así la recolección de información.

Para la selección de los participantes se puede realizar a través de un procedimiento aleatorio, por un informante clave (por su experiencia y contacto con la población de

estudio) o por un procedimiento mixto seleccionando sujetos a través de un informante clave y a partir de esto se eligen a los participantes de forma aleatoria. Es necesario un mínimo de 2 grupos por segmento para comprobar los resultados (Aigner, 2002, pp. 2-30; Rodríguez y Cerdá, 2002, pp.366-370). En este caso se efectuó la selección por la experiencia y contacto con la población.

Aigner (2012, pp. 13-14) detalla las etapas del proceso operativo de un grupo focal:

- Definición de los objetivos del estudio para que desde allí, se planteen un guion de desarrollo y la guía de preguntas a desarrollar
- Establecer un cronograma ya que la programación y desarrollo no se debe improvisar. Se sugiere comenzar a planear con antelación para identificar, analizar, formular y evaluar el problema de investigación; definir un marco de referencia teórico – metodológico; identificar, seleccionar y comprometer a los participantes. Localizar un sitio adecuado. Igualmente, diseñar y conseguir los materiales de ayuda para las sesiones, entre otros aspectos de suma importancia.
- El proceso de decidir quién será invitado: el número de participantes por la sesión está determinado por el número potencial de participantes. Es necesario establecer una población de participantes reales. Esta metodología de seleccionar a los participantes ayuda ahorrar mucho tiempo en la selección final ya que a priori se sabrá si la gente está disponible o no. Desarrolle una lista de los atributos o características predominantes y de acuerdo a esos atributos haga una primera selección. Se recomienda seleccionar una población de reemplazo (10 %

de los invitados originales). También se recomienda atraer a los participantes comprometiéndolos a través de terceros. Los individuos que participan en una sesión de la discusión deben ser compensados por su participación

- Diseño de la guía de temáticas-preguntas: la guía de la discusión contiene las temáticas - preguntas que serán presentadas a los participantes durante las sesiones de discusión. Es necesario no olvidar quienes son sus invitados y en segundo lugar, qué tipo de información es la que usted desea obtener. Se recomienda diseñar una matriz de dimensiones – temáticas – preguntas potenciales y proceder a seleccionar las definitivas a partir de una prueba piloto preliminar. No se debe olvidar que la capacidad de cooperación de los integrantes de un grupo focal no dura más allá de una o dos horas. En consecuencia, solo se dispondrá de tiempo para cinco o seis temáticas preguntas.
- Desarrollar un guion de desarrollo del trabajo de taller: esto asegura que cada grupo focal se desarrollará con idéntica metodología haciendo los resultados más confiables.
- Selección del moderador: es necesario contar con alguien con un conocimiento y manejo de dinámica del grupo y un conocimiento sobre la problemática. Debe poder ocuparse no solo de mantener a los miembros del grupo atentos y concentrados, sino también mantener el hilo central de la discusión, y cerciorarse que cada participante participe activamente.
- La selección del sitio de la reunión: el sitio debe ser lo más “neutro” posible con respecto a los participantes. Las características físicas y ornamentales del salón

deben crear la sensación de cooperación y familiaridad. Debe acomodar cómodamente de seis a quince participantes y permitir una relación “cara a cara” entre los participantes.

- Interpretación de los acuerdos y el informe final: Resumir inmediatamente la discusión y acuerdos de la reunión. Transcribir las notas de la relatoría o grabaciones inmediatamente se terminó la sesión. Lo anterior permitirá que se reconstruya no solo la atmósfera de la reunión sino también lo tratado.

Otro instrumento que se utilizó ha sido la entrevista donde se da una interacción cara a cara entre dos personas, permitiendo al investigador obtener datos a profundidad, se dice que en investigaciones cualitativas son más abiertas y menos estructuradas (Valenzuela y Flores, 2012, p. 94).

El éxito de la entrevista depende de la selección de los entrevistados, la calidad del cuestionario y la forma de acceder al entrevistado. Es muy importante que el entrevistador conozca el objetivo de la investigación, además deben conocerse a profundidad conociendo el propósito de cada pregunta con el fin de indagar la respuesta adecuada y concreta. La guía de la entrevista orienta al entrevistador de principio a fin.

Bingham y Moore (1924) definen la entrevista como una conversación con un objetivo. Rogers (1942) la define como un encuentro interpersonal dada en una situación específica la cual implica la presencia de un profesional y un sujeto. La entrevista de estudio es la que tiene por objetivo alguna generalización y esté presente la investigación mediante encuestas. De la calidad de los datos recogidos durante la entrevista dependerá la fiabilidad y utilidad de la investigación. Es muy importante leer las preguntas tal y

como aparecen y recoger las respuestas tal y como las dé el entrevistador. Es muy importante que al final el entrevistador se despida y agradezca la colaboración brindada (González y Padilla, 1998, pp. 141-153). Es por esta razón que se entrevistó a las directoras de las 4 bibliotecas estatales, ya que se daba una conversación ante un requerimiento de investigación.

Hernández et al. (2010, p.239) identifica importante el lugar donde se efectúe, que la entrevista la desarrolle una persona neutral, cordial y servicial, además que es un filtro y debe conocer el cuestionario con detalle y debe transmitir que no hay respuestas equivocadas, ni correctas. La entrevista fue realizada en las oficinas correspondientes de cada directora para su comodidad y facilidad, además quien aplicaba la entrevista conocía el tema a tratar con detalle.

La entrevista cualitativa admite la recopilación de información específica en vista de que la persona que informa comparte oralmente con el investigador aquello concerniente a un tema específico (Fontana y Frey, 2005). Esta entrevista según Vargas (2012, p. 123) está intrínsecamente ligada con el método de la observación participante, asumido por investigadores cuantitativos quienes se preocupan rigurosamente por la medición de las investigaciones.

Vargas (2012, p. 127) da a conocer que existen diferentes tipos de entrevistas señalando la estructurada, no estructurada y grupal como algunas. Considerando esto se puede identificar como la no estructura como parte de esta investigación ya que enfatiza la interacción entrevistador- entrevistado con el fin de entender más que explicar, prefiriendo formular preguntas abiertas, enunciarlas con claridad, únicas, simples y que impliquen una idea principal que refleje el tema central de la investigación.

Para la elaboración del cuestionario debe desarrollarse como un procedimiento delicado y cuidadoso ya que el éxito de la encuesta depende de la calidad del cuestionario, de hecho el cuestionario es el documento que recolecta organizadamente las preguntas sobre los objetivos de la encuesta, redactando preguntas precisas y relevantes. Dentro de algunas ventajas se tiene que proporcionar información normalizada, ahorra tiempo (en la aplicación y análisis), facilita la confidencialidad. Sin embargo, algunas limitaciones que presentan el cuestionario es que no permite la relación entre variables, puede resultar algo superficial (no profundiza) y su elaboración es algo difícil por la experiencia y conocimiento ya que requiere de calidad. Los pasos para elaborar el cuestionario son la determinación de los objetivos, planificación del cuestionario, elaborar y seleccionar las preguntas, analizar la calidad de las preguntas, disponer provisionalmente de las preguntas, analizar la fiabilidad y validez del cuestionario, edición final del cuestionario. (Padilla, González y Pérez, 1998, pp. 115-118)

Por último uno de los instrumentos a utilizar es la observación, siendo imprescindible, ya que es donde se anota de forma sistemática los registros, datos, experiencias y otros aspectos relevantes (Valenzuela y Flores, 2012, p. 96). En este caso se consideran los diferentes *Learning Commons* existentes en países más desarrollados donde ya han sido implementados y se toman las principales características para el diseño instruccional.

Es la forma sistematizada y lógica para el registro visual y demostrable de lo que se pretende conocer; o sea, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva

científica. Necesita de un sujeto que investiga y un objeto a investigar, tener claros los objetivos que persigue y focalizar la unidad de observación. La esencia de observación se compone por todo hecho o fenómeno en el que se puede desigular la esencia a observar: cualidades y características, que dan sentido e identidad; y por ende le dan: forma, prestancia y claridad a la observación. El observador es parte de la realidad, por lo cual la interpreta a partir de su intervención directa en el objeto de estudio. La observación es un procedimiento que ayuda a la recolección de datos e información y que consiste en utilizar los sentidos y la lógica para tener un análisis más detallado en cuanto a los hechos y las realidades que conforman el objeto de estudio (Campos y Lule, 2012, pp.49-52)

Tamayo (2004, p.172) define a la guía de observación como un formato en el cual se pueden recolectar los datos en sistemática y se pueden registrar en forma uniforme, su utilidad consiste en ofrecer una revisión clara y objetiva de los hechos, agrupa los datos según necesidades específicas, se hace respondiendo a la estructura de las variables o elementos del problema.

Para Campos y Lule (2012, pp. 53-54) se puede clasificar en:

- Observación de laboratorio Reproducción de los hechos y se tiene el control de lo que puede acontecer en un estado real.
- Observación no participante: Realizada por agentes externos que no tienen intervención alguna dentro de los hechos.
- Observación participante: El investigador se involucra dentro de los procesos de quienes observa.

- Observación no estructurada: Se trata de observar sin tener en cuenta categorías o indicadores que guíen el proceso; careciendo de control temporal y llevando a cabo registros libres.
- Observación estructurada: Observación metódica que es apoyada por los instrumentos como la guía de observación y el diario de campo mediante la utilización de categorías previamente codificadas y así poder obtener información controlada, clasificada y sistemática.

La guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse en el objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno y para su realización se requiere saber qué quiere conocer permitiendo que el instrumento tenga validez y confiabilidad incluyendo aspectos relevantes como los datos y características de los sujetos a evaluar, los propósitos de la observación a realizar, temporalidad de la observación (Campos y Lule, 2012, p. 56).

Para esta investigación se aplicó la observación participante la cual DeWalt & DeWalt (2002) dice que la observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. Provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas (Kawulich, 2005, p.2).

En esta investigación los instrumentos aplicados se desarrollaron con el fin de extraer la información necesaria para la adaptación de servicios y recursos existentes en un *Learning Commons*, los cuales proveyeron particularidades que permitieron la identificación de características esenciales para la confección de las guías y el diseño de las mismas.

3.4 Procedimiento

En el momento de efectuar las guías para las entrevistas y los grupos focales (ver Apéndices A y B) se fue tomando cada tema incluido en el marco teórico para tomar una idea o pregunta en relación al tópico planteado. Al momento de llevarlos a cabo existía apertura si se deseaba incluir o consultar algo más en relación a lo que se estuviera hablando en el momento, no era algo cerrado sino más bien tenía una estructura que podía moldearse o adaptarse (Vargas, 2012, p.126).

Para los grupos focales se efectuaron invitaciones las cuales fueron enviadas de forma virtual y físico con 2 semanas de anticipación (las impresas) y una semana de anticipación (las electrónicas), confirmando su recepción y participación unos días antes de su ejecución, para garantizar que las personas lo recibirían de alguna o ambas formas y así evitar que pudieran faltar por el desconocimiento de la actividad. Fueron enviadas 11 invitaciones, recibiendo confirmación y asistencia de 10 personas.

La actividad se desarrolló en la sala de tutorías de la Biblioteca José Figueres Ferrer el día 20 de setiembre de 2013 a las 2:00p.m. moderado por Andrea Calderón (tesista) y tuvo una duración de 2 horas. La mayoría de los participantes fueron recogidos por una

buseta a la 1:00 p.m. en la Universidad de Costa Rica y otros (minoría) llegaron por sus propios medios. Se les dio un café acompañado de algunos bocadillos durante la actividad.

Para las entrevistas se les pidió a las directoras una cita previa con aproximadamente un mes de anticipación, mediante correo electrónico, efectuando todas. La primera fue la directora de la UNED, posteriormente la directora de la UNA, seguidamente la directora del ITCR y finalmente la de la UCR. En cuanto a la observación se aprovechó el momento de asistir a la entrevista para efectuarla también, pudiendo entonces obtener las fotografías de los espacios respectivos e ir acompañada de cada directora para conocer algunos espacios importantes dentro de la infraestructura, así como de los servicios ofrecidos.

Al momento de efectuar el análisis de los datos se tomó cada objetivo específico planteado y se fue desarrollando detalladamente, con base a la información recabada, se elaboró un archivo en Excel donde se fueron enlistando las diferentes características tanto didácticas como administrativas de cada biblioteca y se les fue asignando un valor de medición, donde un 100% representaba el total de la característica evaluada y cada característica además tenía un valor de 1 (para identificar que existía) y de 0 (para identificar que carecía).

3.5 Recolección y análisis de resultados

Para el análisis de resultados fue necesario efectuar las 4 entrevistas con las directoras, teniendo una computadora donde hacer las anotaciones necesarias con base a la guía de entrevista y una grabadora de voz para recuperar todo lo que ellas iban

indicando, además se contaba con una cámara fotográfica para poder captar las diferentes áreas de servicios y así mismo el momento de estar conversando.

Por otro lado, para el grupo focal fue necesario el mismo equipo, ya que la computadora era imprescindible para recabar la información según la guía, la grabadora de voz para no dejar ningún detalle fuera y la cámara para evidenciar su desarrollo.

Así mismo, una vez recuperada la información se procedió a efectuar una triangulación con los datos y la teoría. Entonces, en un documento de Excel se procedió al desglose de características didácticas como administrativas, efectuando un cuadro de tabulación que permitiera la elaboración de gráficos. Posterior a esto, se realizaba la copia del gráfico a Word y se procedía al análisis respectivo, por lo que cabe mencionar que toda la información contenida en los gráficos se desarrolló con base en todos los instrumentos utilizados de forma simultánea.

Una vez terminada esta parte, se procedió a iniciar con el desarrollo de la guía la cual conllevó nuevamente a realizar una comparación de información entre los resultados obtenidos y la teoría recabada, pudiendo complementarse entre sí y entonces ir desarrollando cada paso, pudiendo representar en algunos casos con fotografías o figuras la idea que se trabajó.

Capítulo 4 Análisis y discusión de resultados

En este capítulo se efectúa la representación de los resultados obtenidos según los objetivos planteados en esta investigación. Según Hernández et al. (2010, pp. 408-411) lo que se busca en un estudio cualitativo es recolectar datos de personas, seres vivos, comunidades, contextos en profundidad, con el fin de analizarlos y comprenderlos para responder las preguntas de investigación generando un nuevo conocimiento. Esta recolección de datos lo efectúa el investigador por lo que éste no solo analiza sino que conduce (observaciones, sesiones, entrevistas, entre otros).

Por lo que, de acuerdo con lo supra mencionado, se efectúa un análisis de los datos recabados en las entrevistas, en el grupo focal y en las observaciones llevadas a cabo durante el proceso de investigación en las bibliotecas universitarias estatales de Costa Rica. Contemplando en estos instrumentos a 4 directoras de las bibliotecas y un total de 10 coordinaciones o jefaturas de las unidades que ofrecen servicios, así como la percepción del quehacer de algunos estudiantes dentro de las diferentes unidades de estudio (Ver Apéndices A, B y C).

El análisis de esta información expone las características didácticas y administrativas existentes por biblioteca con un nivel comparativo entre sí, para considerar en una propuesta las oportunas mejoras y cambios para la implementación de un *Learning Commons* en cada una, tomando como base lo expuesto en el marco teórico en relación al tema.

Considerando los puntos clave en los objetivos específicos de la investigación, se ofrecen los datos y su respectivo análisis a continuación:

4.1. Características Didácticas

A continuación se describirán y analizarán los resultados correspondientes al primer objetivo específico establecido en el presente estudio que fue “Identificar las características didácticas de una guía para la implementación de un *Learning Commons* en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica”, en donde se conoce la diferencia entre las bibliotecas universitarias incluidas en el estudio, las cuales fueron:

- Biblioteca Carlos Monge Alfaro (BCMA) – Universidad de Costa Rica
- Biblioteca Luis Demetrio Tinoco (BLDT) – Universidad de Costa Rica
- Biblioteca de Ciencias de la Salud (BCS) – Universidad de Costa Rica
- Biblioteca Joaquín García Monge (BJGM) – Universidad Nacional
- Biblioteca José Figueres Ferrer (BJFF) – Instituto Tecnológico de Costa Rica
- Biblioteca de la UNED – Universidad Estatal a Distancia.

A nivel general, se puede identificar como los materiales audiovisuales e impresos son los que predominan en el SIBESE como parte de las características didácticas, con un 89% y 83% respectivamente como se muestra en la Figura 2. Siendo entonces las que predominan como fuente principal para la solvencia de necesidades informacionales de los usuarios.

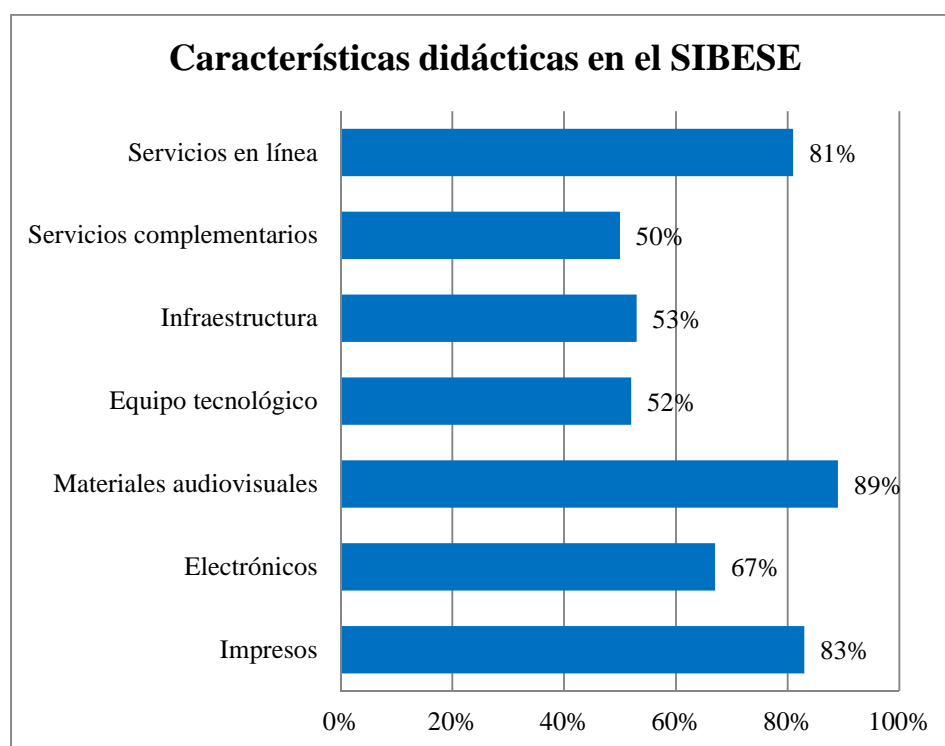


Figura 2. Porcentaje promedio de existencia de cada característica didáctica en el SIBESE (Datos recabados por el autor).

Además, se puede también ver el predominio de los servicios en línea con un 81% los cuales han ido tomando posicionamiento importante para satisfacer los requerimientos de los usuarios, considerando las tendencias actuales.

En cada una de las bibliotecas en estudio, según los instrumentos utilizados (grupos focales, entrevistas y observación) se demuestra que hay una posibilidad de uso de los recursos impresos como electrónicos, tal y como se muestra en la Figura 3.

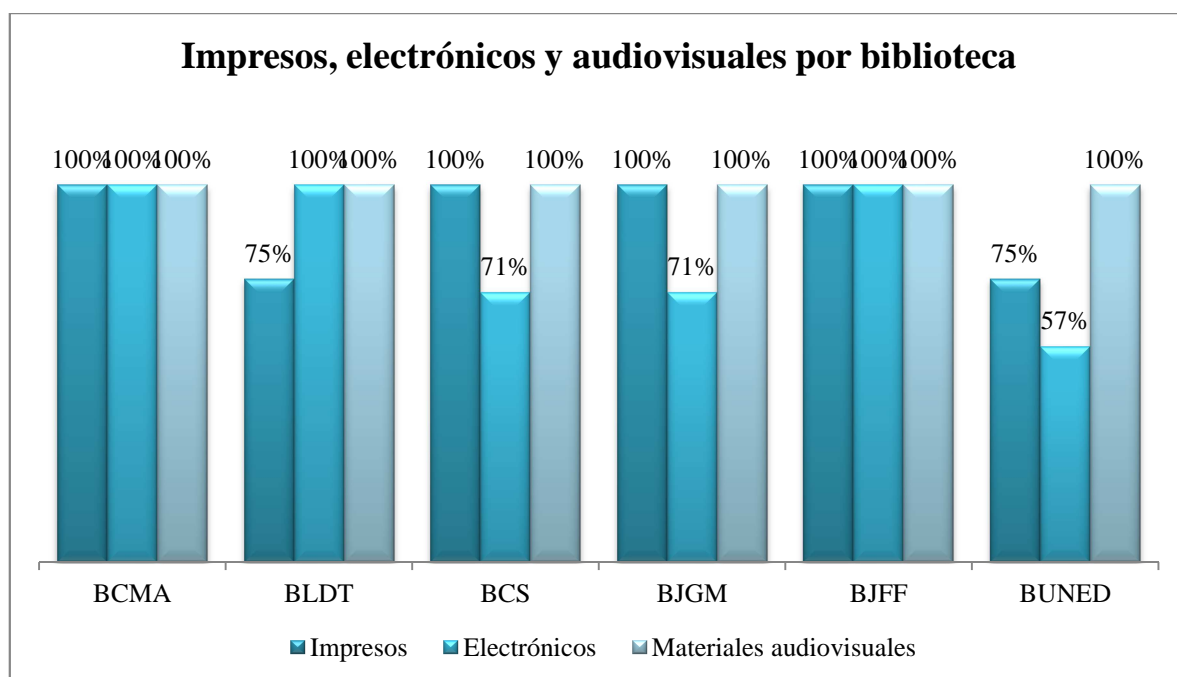


Figura 3. Porcentaje promedio de existencia de materiales impresos, electrónicos y audiovisuales, por bibliotecas del SIBESE (Datos recabados por el autor).

El porcentaje de existencia de los impresos es un tanto mayor que los electrónicos, ya que 4 de las 5 bibliotecas en estudio tienen un 100% de acceso a impresos. En cuanto a los recursos electrónicos tanto la biblioteca Luis Demetrio Tinoco y Biblioteca Carlos Monge Alfaro de la Universidad de Costa Rica y la Biblioteca José Figueres Ferrer del Tecnológico de Costa Rica poseen un 100% en existencias, lo cual quiere decir que éstas 3 cuentan con todos los recursos electrónicos que fueron evaluados.

Así mismo, en cuanto a los materiales audiovisuales cada una de las bibliotecas en estudio muestran en un 100% sus existencias, lo cual responde a un porcentaje satisfactorio, evidenciando así que todas cuentan con este tipo de recursos.

Se evidencia, también que hay una gran proporción de materiales en formato electrónico como lo son libros, revistas y bases de datos todos con un 100% según la figura 4.

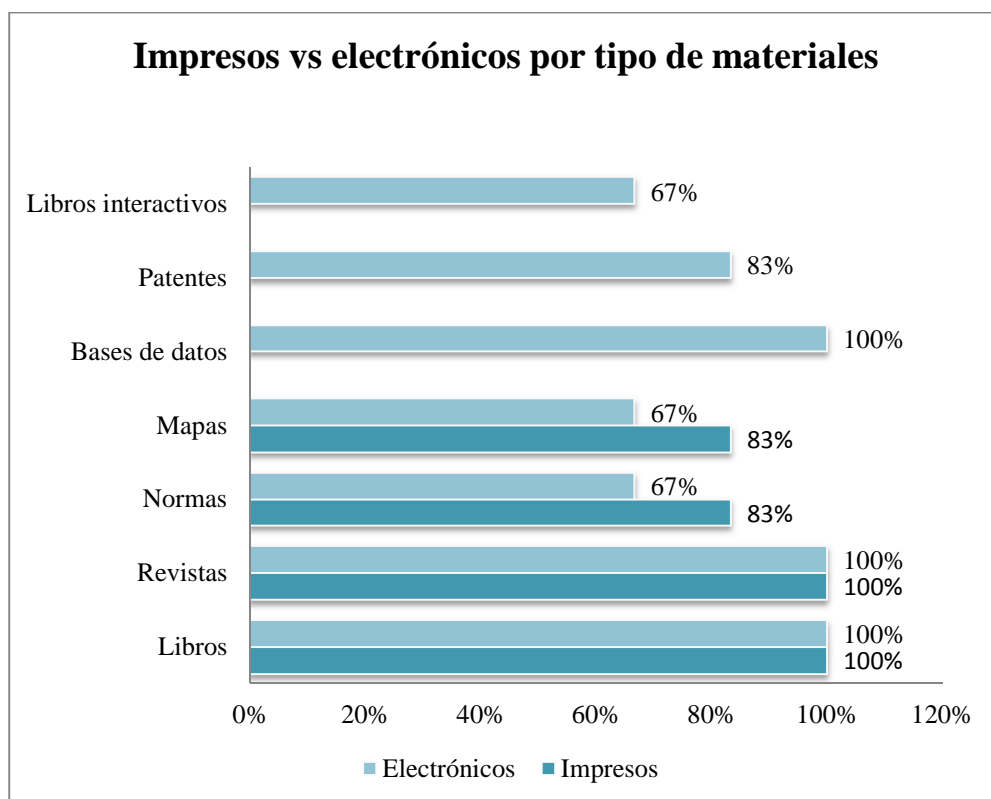


Figura 4. Porcentaje promedio de existencia por tipo de materiales impresos y electrónicos del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Al igual que mapas y normas y libros interactivos con un 67%, y otros recursos como patentes con un 83%, sin embargo existe también una buena gama de materiales

impresos como libros y revistas con un 100%, mapas y normas con un 83%. Lo anterior refleja un equilibrio entre recursos impresos y electrónicos disponibles.

En general, en la Figura 5 de igual forma con base a los instrumentos y se puede identificar como la mayoría de las bibliotecas tienen en un 50% equipo tecnológico disponible para los usuarios, aunque la Biblioteca José Figueres Ferrer lleva la batuta con un 80%.

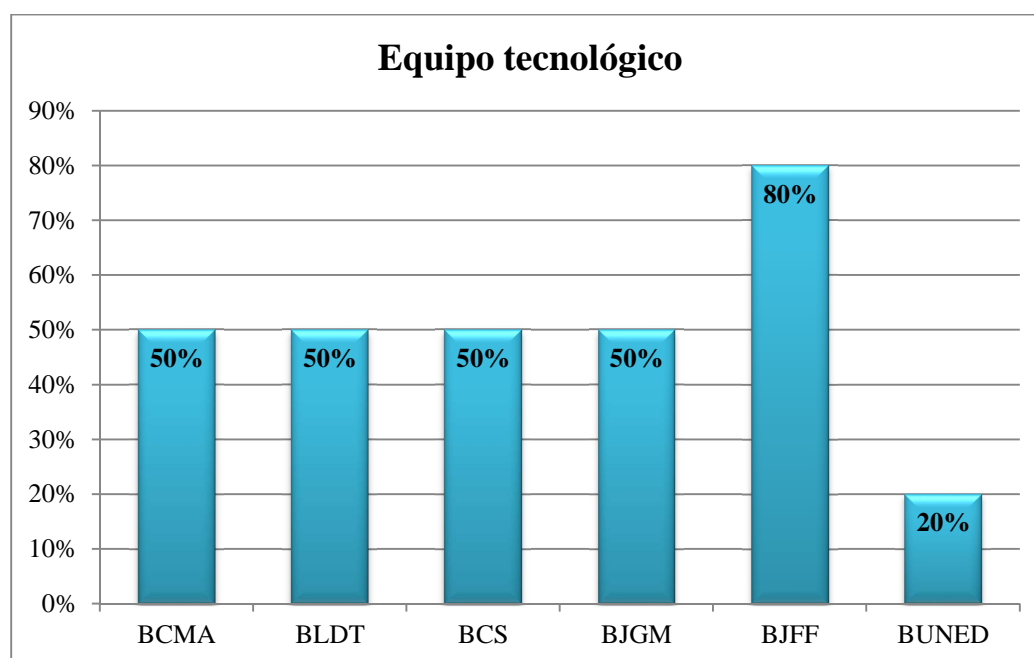


Figura 5. Porcentaje promedio de existencia de equipo tecnológico al servicio del usuario por biblioteca del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Mientras que la biblioteca de la UNED tiene deficiencias en esta área en un 20%., no obstante esto se debe a que la mayoría de los usuarios no son presenciales por la modalidad de la Universidad lo que puede resultar una justificación razonable de la falta de equipo disponible para su uso.

Con base a la información recabada en los instrumentos, la Figura 6 nos muestra la existencia de diferentes equipos tecnológicos disponibles para el uso de los usuarios de las bibliotecas del SIBESE en las áreas de servicios, donde los proyectores y computadoras de escritorio son las que tienen mayor porcentaje con un 100%.

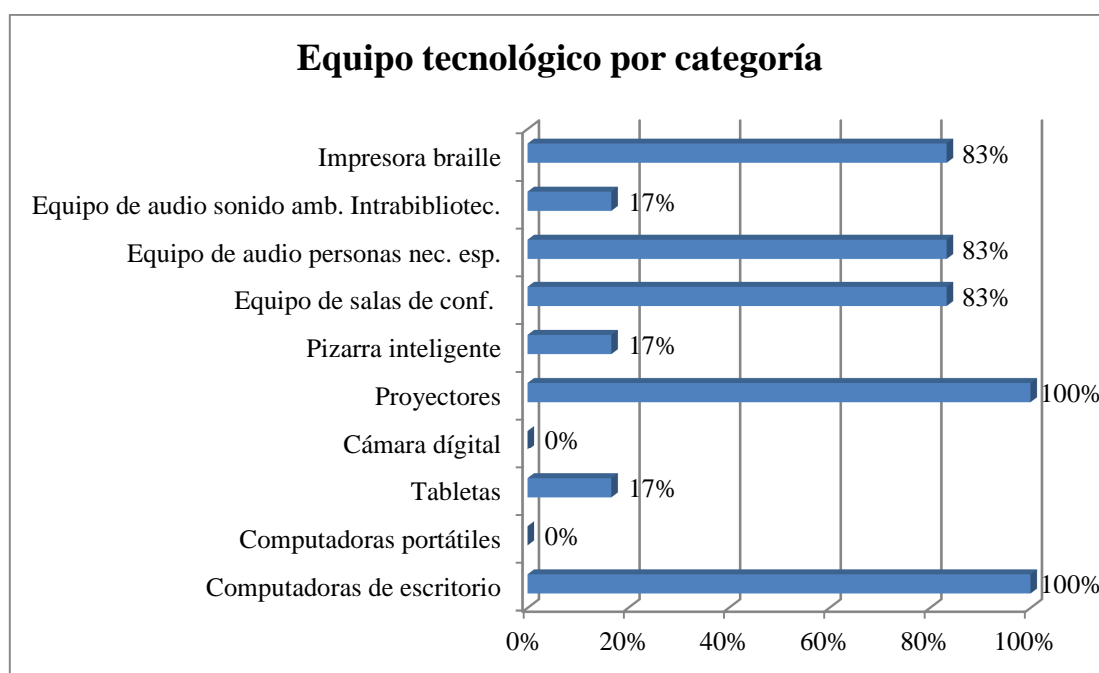


Figura 6. Porcentaje promedio de existencia de equipo tecnológico por categoría del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Seguidamente algunos equipos para personas con necesidades especiales como la impresora braille, equipo de audio para estas personas que ocupan un 83%, a su vez con el mismo porcentaje se encuentra el equipo disponible en salas de conferencias incluyendo luces, sonido (parlantes, micrófonos), proyectores y otros.

Por otra parte de todas las bibliotecas solamente el 17% que equivale a la biblioteca José Figueres Ferrer, referenciado también en la Figura 5, posee tabletas, pizarra

inteligente y sonido ambiente. Mientras que ninguna posee cámaras digitales, ni computadoras portátiles.

En relación al espacio físico en la Figura 7 y según los datos recabados en los instrumentos se observa como todas las bibliotecas representadas en un 100% poseen sala de estudio individual, sala de estudio grupal y mobiliario adquirido recientemente. Así mismo un 83% de las bibliotecas (siendo solamente una la que queda excluida) poseen infraestructura y salas para personas con necesidades especiales incluyendo rampas, ascensores, mesas, espacios adecuados para tal fin y otras adaptaciones especiales, también con el mismo porcentaje las bibliotecas cuentan con salas de conferencias, auditorio o similares donde se pueden realizar diferentes actividades institucionales. Apenas un 33% de las bibliotecas poseen algunos pequeños espacios confortables o para el consumo de alimentos.

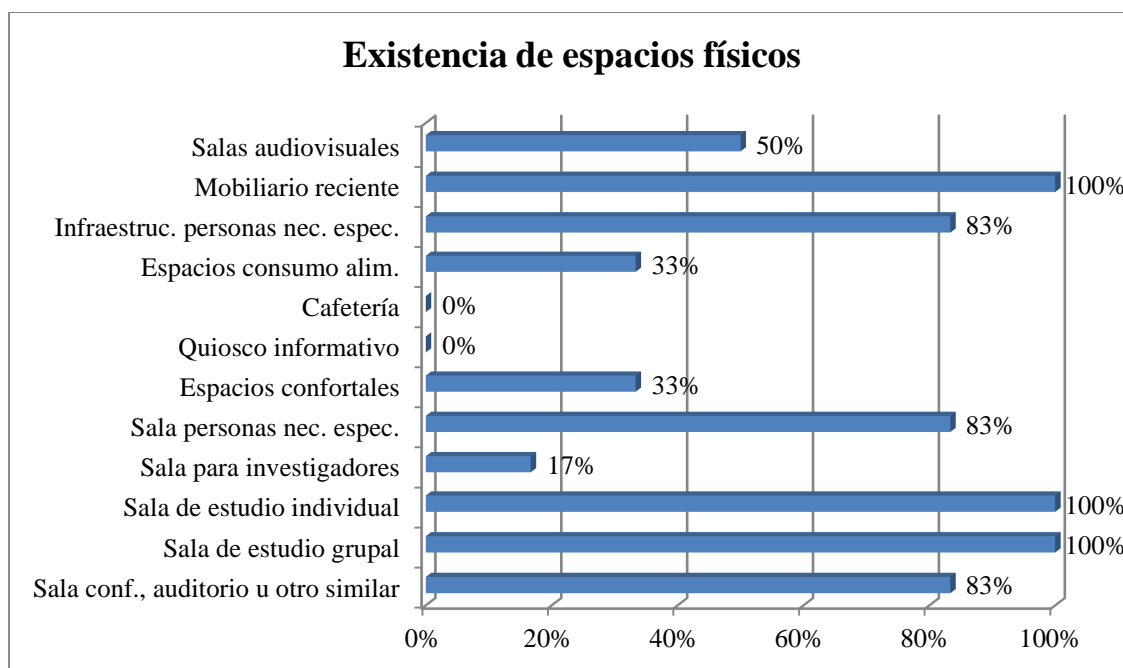


Figura 7. Porcentaje promedio de existencia de algunos espacios físicos en las bibliotecas del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Un 17% equivalente a una biblioteca, posee una sala para investigadores, exclusiva para la promoción y fortalecimiento de la investigación institucional. Mientras que ninguna posee quiosco informativo formal, pues en el mismo puesto de revisión de materiales a la entrada o en el área de referencia ofrecen la información solicitada. Tampoco tienen cafetería a lo interno de la biblioteca, en algunos casos la universidad tiene múltiples sodas o cafeterías aledañas que permite la elección del usuario para el consumo, sin embargo, tal y como se mencionó anteriormente no todas poseen los espacios para consumir sus alimentos aun si quisieran comprarlos fuera y llevarlos a la biblioteca mientras realizan sus estudios, tareas, asignaciones u otras actividades.

En cuanto a algunos servicios complementarios evaluados en los instrumentos utilizados y que se ofrecen al usuario, en la Figura 8 se destaca la Biblioteca José Figueres Ferrer y la Biblioteca Joaquín García Monge con un 67% cada una, como las bibliotecas que poseen mayor número de estos servicios.

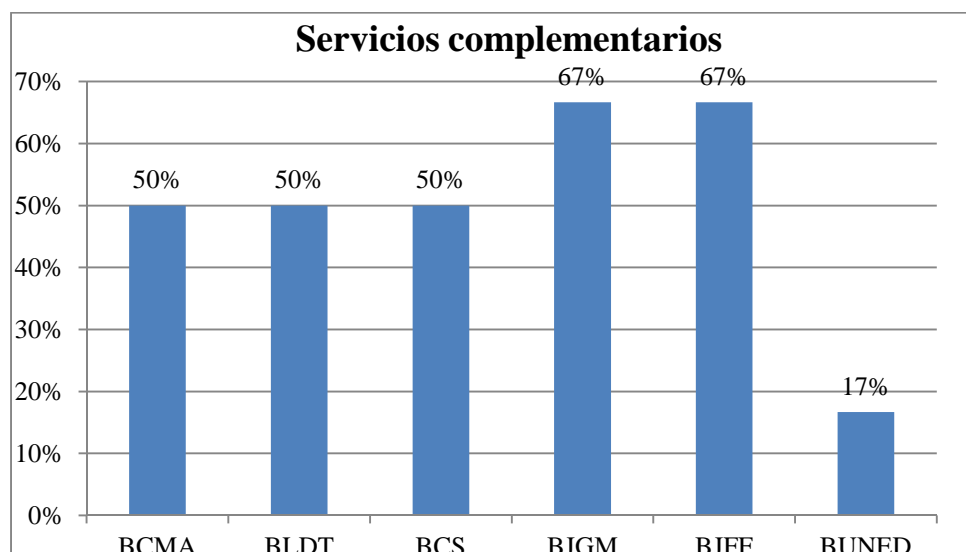


Figura 8. Porcentaje promedio de existencia de servicios complementarios distribuido por bibliotecas del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Tres del resto ofrecen en un 50% estos servicios y la UNED en 17% ocupa el porcentaje más bajo en la existencia de alguno de los servicios complementarios.

En la Figura 9 se detallan algunos servicios complementarios que se detallan en los diferentes instrumentos diseñados.

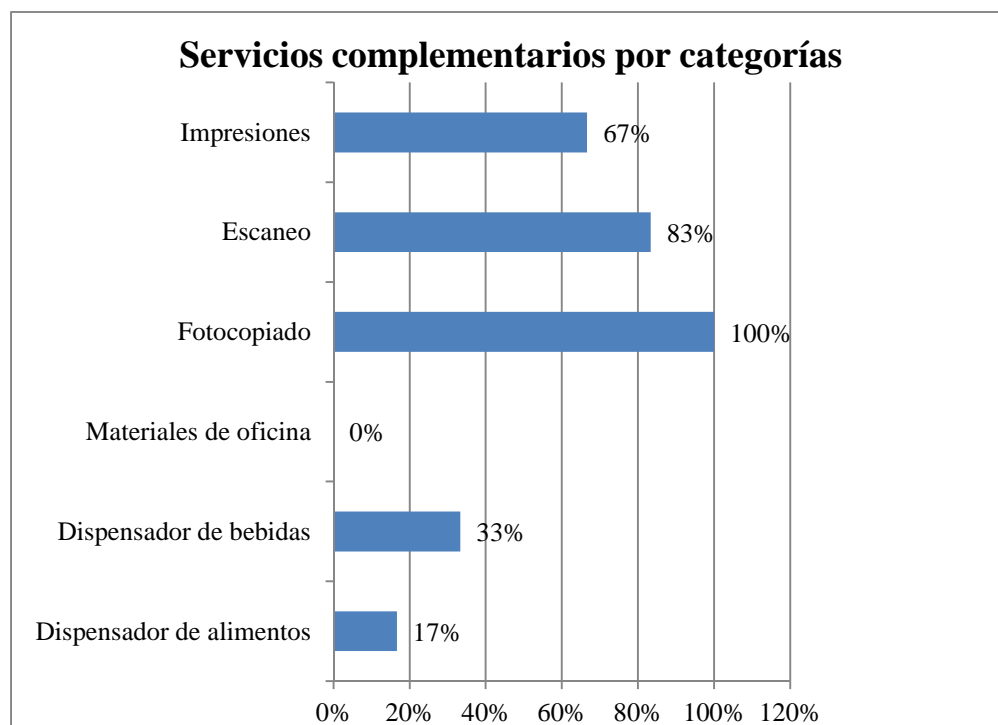


Figura 9. Porcentaje promedio de existencia de servicios complementarios por categorías en las bibliotecas del SIBESE (Datos recabados por el autor).

El fotocopiado existe en cada una de las bibliotecas en estudio, el escaneo en un 83%, el servicio de impresión solamente un 67% cuentan con el servicio, mientras que dispensadores de bebidas solamente existen en un 33% de las bibliotecas, al igual que de alimentos que solamente un 17% equivalente a una biblioteca ofrece el servicio.

En cuanto a los materiales de oficina como lapiceros, lápices, borradores, correctores u otros no son ofrecidos en forma permanente al usuario por esa razón no tienen

porcentaje alguno en la Figura 9, sin embargo es importante mencionar que si los usuarios requieren algo por un rato algunas bibliotecas se los prestan dependiendo de lo requerido.

En la Figura 10 según lo obtenido en los 3 instrumentos, se refleja la existencia por biblioteca de servicios en línea donde la Biblioteca José Figueres Ferrer se desataca en un 100% por poseer mayor cantidad de ellos.

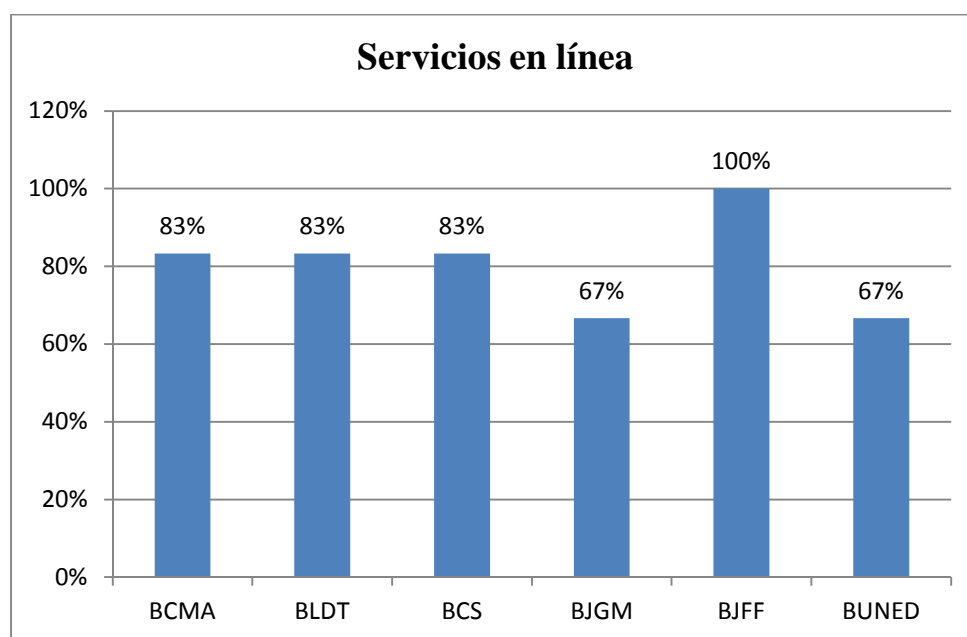


Figura 10. Porcentaje promedio de existencia de servicios en línea por biblioteca del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Seguido por un 83% de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, Biblioteca Luis Demetrio Tinoco, Biblioteca Ciencias de la Salud y la Biblioteca de la UNED cuenta con un 67%.

En la misma línea, la referencia virtual, catálogo en línea (OPAC), y acceso remoto a los recursos de información electrónicos son los que sobresalen según lo muestra la

Figura 11 como principales servicios en línea existentes en las bibliotecas todos con un 100%, sin embargo efectuar trámites en línea como renovación, reserva de materiales, solicitudes de adquisición, y otros, así como el uso de redes sociales específicamente Facebook son los servicios que tienen un 83% de existencia entre todas las bibliotecas.

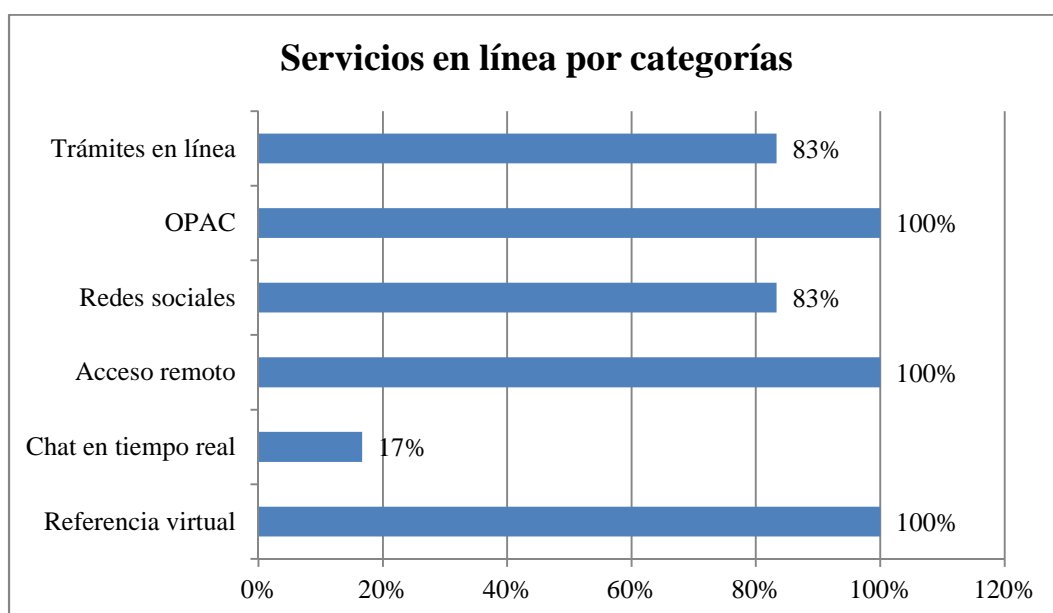


Figura 11. Porcentaje promedio de existencia de servicios en línea por categorías en las bibliotecas del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Sin embargo apenas el 17% que equivale a una biblioteca, ofrece el servicio en línea de chat en tiempo real, el cual consiste en tener un sistema desde la página de la biblioteca donde se resuelvan consultas en línea de diversa índole.

Todo lo anterior ha sido con base a la información extraída de los diferentes instrumentos aplicados (grupo focal, entrevistas y observación).

Por otra parte, en cuanto a los programas de alfabetización que se valoraron en los 3 instrumentos utilizados, se tienen 4 modalidades de programas de alfabetización. El primero corresponde al denominado “A la carta” el cual consiste en que la biblioteca establece talleres, charlas, y otros específicos donde el usuario elige que mejor le convenga, por otra parte está “La inducción” que se refiere a charlas que se efectúan a los estudiantes de nuevo ingreso a la institución para que conozcan y aprendan el manejo de los servicios ofrecidos por la biblioteca, también está “La especializada” que corresponde a que un docente/investigador solicita a biblioteca una charla donde se enfatice en el área de su interés los recursos de información disponibles, uso, manejo y aprendizaje de los mismos, y por último “orientación al usuario” que es de forma espontánea e inmediata según el requerimiento del usuario atendido en el mostrador. Todas las bibliotecas ofrecen estos programas de forma homóloga 100%.

4.1.1 Análisis de las características didácticas

A nivel general se puede decir que el SIBESE posee en mayor predominio materiales audiovisuales e impresos para solventar las necesidades de los usuarios, sin embargo existe también una gran tendencia al uso de recursos electrónicos a nivel general aunque la UCR y el ITCR son lo que llevan la batuta, donde los libros, revistas y bases de datos son los recursos mayormente utilizados o disponibles en este formato.

En cuanto al equipo tecnológico disponible para los usuarios en general, existe un porcentaje bastante bajo, ya que de los equipos evaluados no todos poseen, sin embargo,

disponen de computadoras de escritorio, proyectores, equipo para personas con necesidades especiales, y equipos para salas de conferencias.

Todas cuentan con salas de estudio individual y grupal, espacios para personas con necesidades especiales, y un mínimo porcentaje tiene espacios confortables o para el consumo de alimentos.

En cuanto a los servicios complementarios los que mayormente ofrecen las bibliotecas en estudio son el fotocopiado, seguido de las impresiones, muy pocas tienen dispensadores de alimentos o bebidas.

En los servicios en línea la BJFF posee mayor cantidad de éstos, sin embargo todas poseen referencia virtual, OPAC y acceso remoto, solamente algunas tienen visibilidad en redes sociales como Facebook y efectuar algunos trámites en línea y chat.

Finalmente, todas cuentan con un efectivo programa de alfabetización.

4.2. Características Administrativas

A continuación se describirán y analizarán los resultados correspondientes al segundo objetivo específico establecido en el presente estudio que fue “Identificar las características administrativas de una guía para la implementación de un *Learning Commons* en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica”.

Las bibliotecas en estudio revelaron en la información obtenida de los instrumentos, que poseen algunos proyectos o estudios vigentes para el cumplimiento de metas y

objetivos específicos en la Figura 12, se pueden encontrar el promedio de proyectos o estudios vigentes por biblioteca del SIBESE.

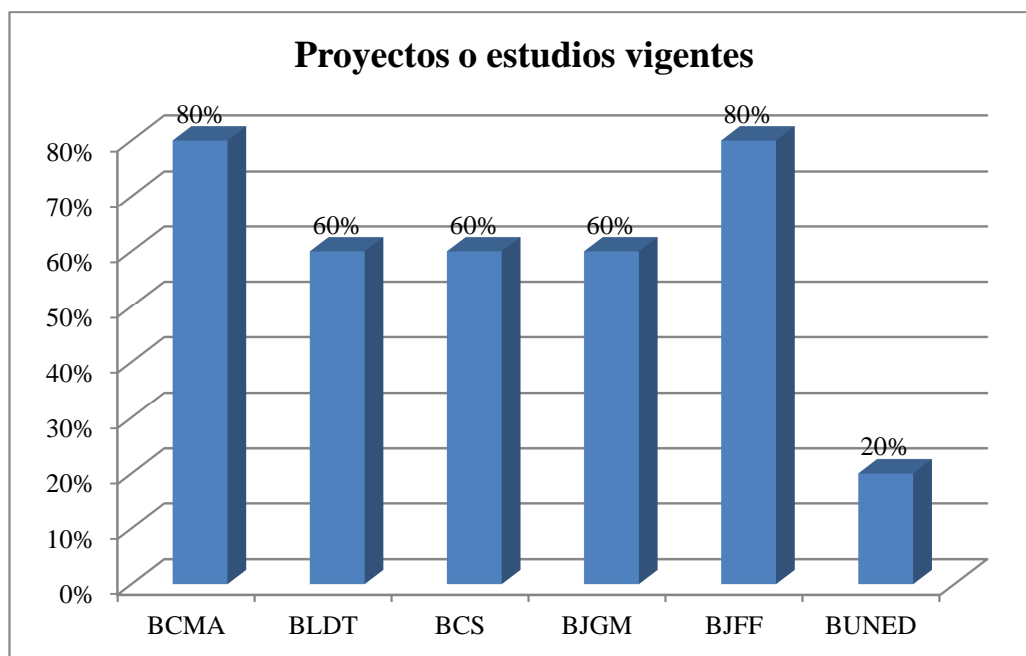


Figura 12. Porcentaje promedio de proyectos o estudios vigentes por biblioteca del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Se evidencia a la Biblioteca José Figueres Ferrer y la biblioteca Carlos Monge Alfaro como las que tienen más de estos vigentes, seguidas de la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco, Ciencias de la Salud y Biblioteca Joaquín García Monge con un 60%, finalmente la Biblioteca de la UNED revela tener tan solo un 20%.

En la Figura 13 con base a los datos recabados en los 3 instrumentos, se puede extraer algunos proyectos o estudios vigentes en las bibliotecas en estudio, donde el 100% posee un plan estratégico actualizado que permite identificar el rumbo a seguir de

su biblioteca, todas han estado acogidas y respaldadas por la Oficina Institucional correspondiente de Planificación.

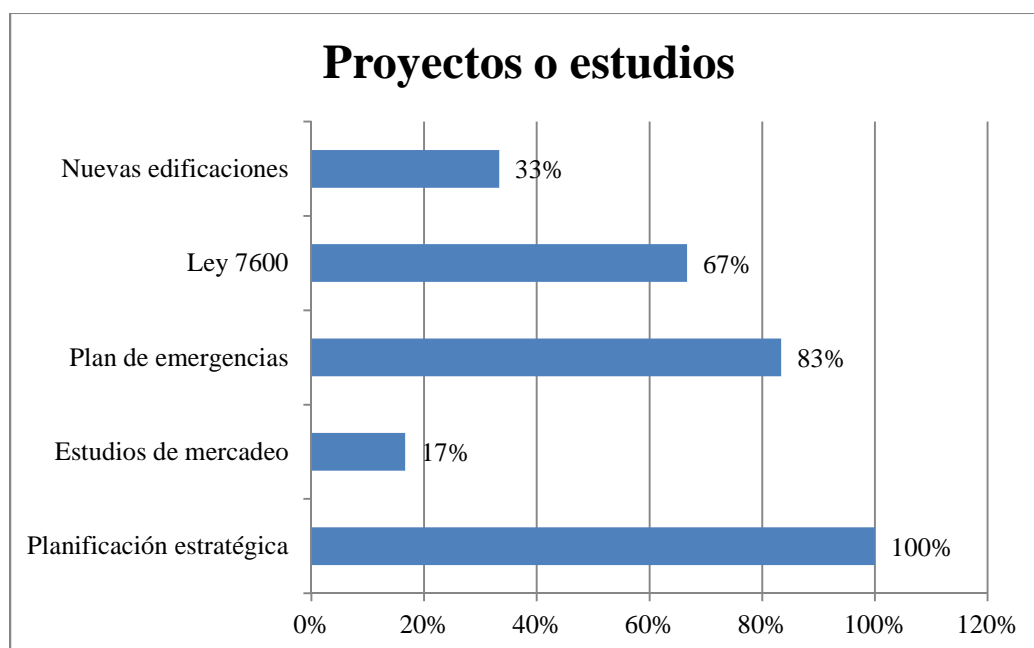


Figura 13. Porcentaje promedio de proyectos o estudios vigentes por biblioteca del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Además, el 83% cuenta con un plan específico en caso de emergencias que contempla rutas de evacuación, acciones a tomar en determinados eventos y otros aspectos acordes. Por otra parte se consideran proyectos para la implementación y cumplimiento de la Ley 7600 “Ley igualdad de oportunidades para personas con discapacidad” en un 67% de las bibliotecas, donde se han hecho adaptaciones y reestructuraciones importantes para el cumplimiento de tal Ley. Solamente 2 bibliotecas en estudio representado en un 33% tienen aprobado presupuesto para la creación o ampliación de espacios físicos, por su parte el SIBDI contempla la elaboración de una nueva biblioteca especializada en ciencias agroalimentarias, lo cual descongestionaría la

Biblioteca Carlos Monge Alfaro y por otra parte la Biblioteca José Figueres Ferrer tiene destinado una estructura de 1300m², la cual está en proceso de análisis para valorar cómo adaptar esa área. Finalmente, en un 17% equivalente a una biblioteca, cuenta con un plan de mercadeo vigente que ha permitido cambios en los servicios para mejor satisfacción a los usuarios.

En cuanto al recurso humano identificado con los diferentes instrumentos (grupo focal, entrevistas y observación) y reflejado en la Figura 14, todas las bibliotecas representado en un 100%, cuentan tanto con profesionales en bibliotecología como con profesionales en otras áreas laborando dentro de la biblioteca tal es el caso de administradores e informáticos.

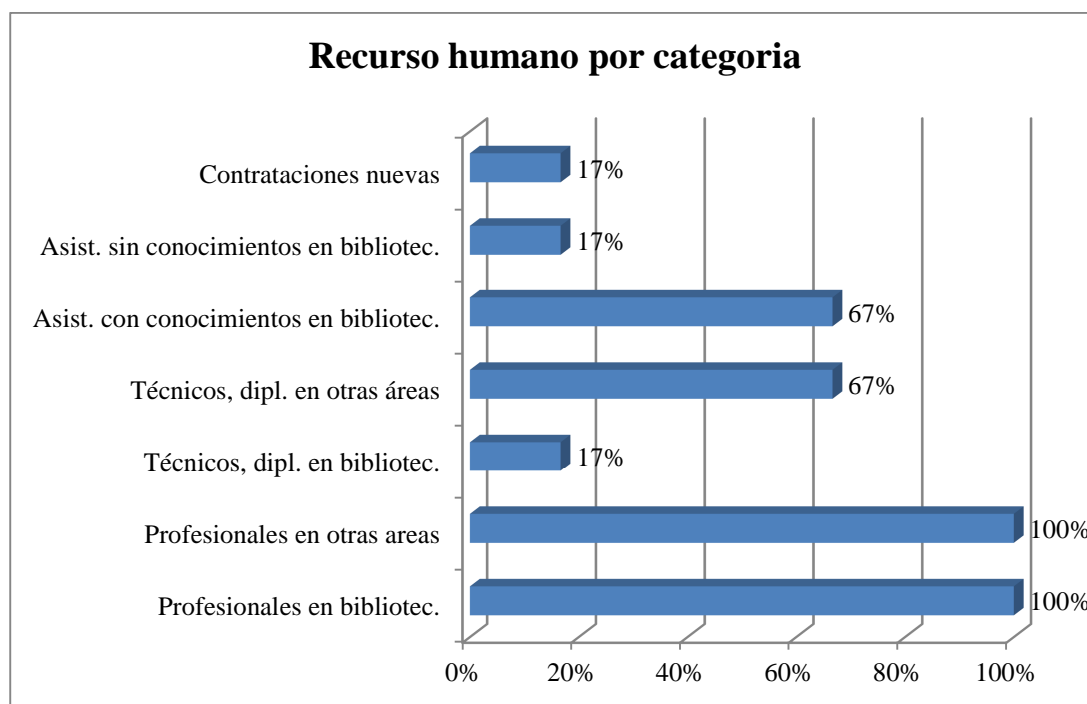


Figura 14. Porcentaje promedio de recurso humano por categoría de las bibliotecas del SIBESE (Datos recabados por el autor).

También cuentan en un 67% con asistentes con conocimiento en bibliotecología y técnicos o diplomados en otras áreas como en audiovisuales. Y con un 17% las bibliotecas cuentan con contrataciones nuevas, asistentes sin conocimientos en bibliotecología y técnicos o diplomados en bibliotecología. Sin embargo, existe la posibilidad que no coincida entre bibliotecas con las especialidades o grados académicos del recurso humano, lo que quiere decir que el personal que tenga una biblioteca no sean los mismos de otra.

Actualmente las bibliotecas según las Figura 15, y con base a las entrevistas a directoras, poseen en un 100% presupuesto aprobado y asignado para equipos, recursos documentales electrónicos e impresos.

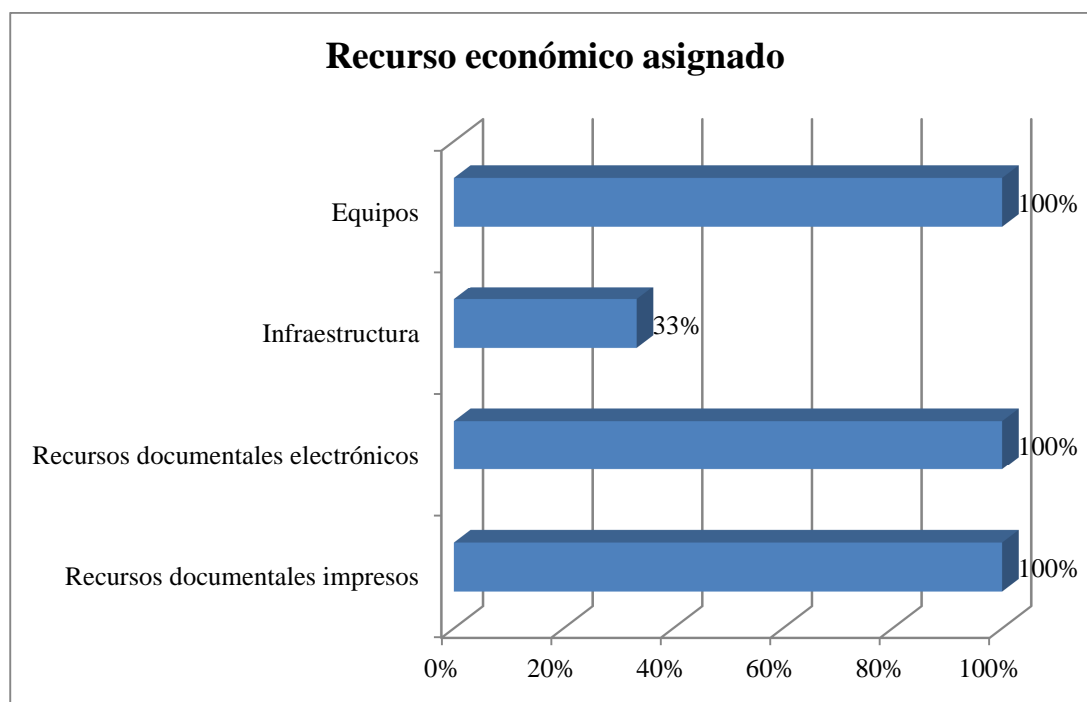


Figura 15. Porcentaje promedio del recurso económico asignado por partida presupuestaria de las bibliotecas del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Tan solo un 33% tiene una partida presupuestaria para infraestructura que ya fue ampliada con la Figura 13.

Por otro lado en la Figura 16 se refleja que el 100% de las bibliotecas evidencian en los instrumentos tener vinculación con departamentos de la institución.

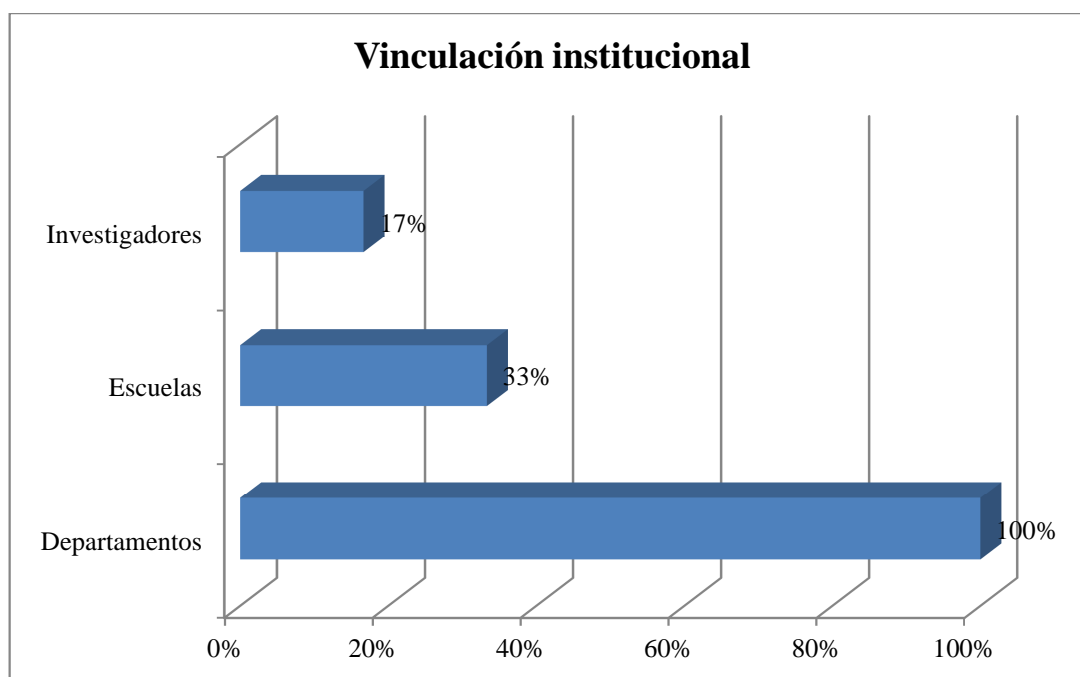


Figura 16. Porcentaje promedio de la vinculación institucional con otros departamentos, escuelas o investigadores de las bibliotecas del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Por ejemplo con Admisión en los procesos de matrícula o con Financiero para el cobro de multas, sin embargo un 33% tiene un programa de vinculación con escuela de forma más exhaustiva, los demás no es que no se vinculen pero tienen menor intervención, por ultimo apenas el 17% refleja la vinculación con el sector investigador de forma directa.

Con base a la información recolectada en los instrumentos, se identifica en la Figura 17 que actualmente el 83% de las bibliotecas cuenta con edificio propio de biblioteca,

apenas un 17% tiene una biblioteca dentro de un edificio que corresponde a la Biblioteca de la UNED.

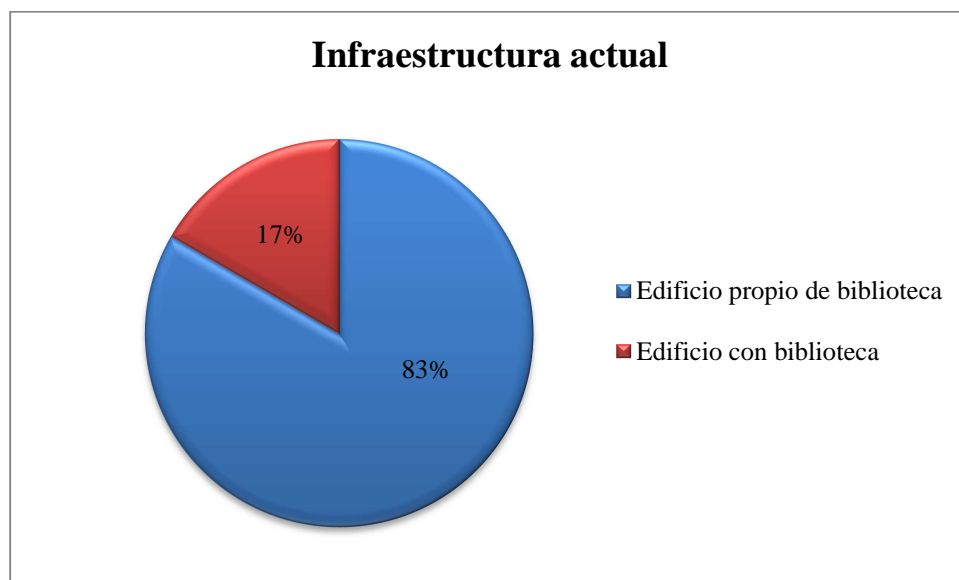


Figura 17. Porcentaje del estado actual de la infraestructura de las bibliotecas del SIBESE (Datos recabados por el autor).

Es importante mencionar que la Biblioteca José Figueres Ferrer tiene edificio propio con la particularidad que posee algunas otras instancias institucionales dentro del edificio ocupando espacios que corresponden a la biblioteca específicamente.

4.2.1 Análisis de las características administrativas

Según la información recuperada, cuentan con estudios o proyectos vigentes que han marcado el rumbo de las bibliotecas como planes estratégicos, de emergencia y otros. Por otra parte, también poseen gran recurso humano profesional y técnico tanto en bibliotecología como en otras áreas fortaleciendo el quehacer y en su mayoría cuentan

con edificio propio y en algunos casos cuentan con presupuesto asignado para remodelar, ampliar o construir y todas evidencias tener una excelente vinculación institucional.

Capítulo 5 Conclusiones

En este capítulo se presenta un análisis final de la investigación efectuada para establecer el resultado de la pregunta que definió el problema de investigación y el cumplimiento de los objetivos planteados. También, se muestran las conclusiones más relevantes y, finalmente, las recomendaciones para elaborar estudios futuros.

5.1. Conclusiones

Según la pregunta de investigación planteada inicialmente: ¿Qué características didácticas y administrativas tendrá una guía que coadyuve con la adaptación de un esquema de espacios para el aprendizaje y trabajo colaborativo (*Learning Commons*) en una biblioteca académica universitaria?, basándose también en los objetivos establecidos y en el análisis de los datos recabados, se determinó que existe la posibilidad de adaptación o incorporación de algunos elementos clave para la creación de espacios para el aprendizaje y trabajo colaborativo (*Learning Commons*).

En lo que corresponde al primer objetivo planteado que fue: *Identificar las características didácticas de una guía para la implementación de un Learning Commons en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica*. Se verificó en el capítulo 4 que efectivamente las bibliotecas cuentan con diferentes características didácticas apropiadas que podrán apoyar la creación de un *Learning Commons*, tales como:

- Recursos impresos: libros, revistas, normas y mapas.
- Recursos electrónicos: libros, revistas, normas, mapas, bases de datos, patentes, libros interactivos.

- Materiales audiovisuales: películas, documentales, software didácticos.
- Equipo tecnológico: computadoras de escritorio, computadoras portátiles, tabletas, cámaras digitales, proyectores, pizarra inteligente, equipo para sala de conferencias o auditorios, equipo para personas con necesidades especiales, equipo de sonido ambiente, impresora braille.
- Infraestructura: salas de estudio individual, salas de estudio grupal, salas para investigadores, salas para personas con necesidades especiales, espacios confortables, espacios para consumo de alimentos, quisco informativo, cafetería, mobiliario, salas audiovisuales.
- Servicios complementarios: dispensadores de alimentos o bebidas, materiales de ofical, fotocopiado, escaneo, impresiones.
- Servicios en línea: referencia virtual, chat, acceso remoto, redes sociales, OPAC, trámites en línea.
- Programas de alfabetización: a la carta, inducción, especializadas, orientación al usuario.

En relación al segundo objetivo: *Identificar las características administrativas de una guía para la implementación de un Learning Commons en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica*. Se logró definir las características administrativas que efectivamente también contribuyen a la implementación de espacios para el aprendizaje y trabajo colaborativo, tales como:

- Proyectos o estudios: planificación estratégica, estudios de mercadeo, plan de emergencias, ley 7600, nuevas edificaciones
- Recurso humano: profesionales en bibliotecología, profesionales en otras áreas, técnicos o diplomados en bibliotecología, técnicos o diplomados en otras áreas, asistente con conocimiento en bibliotecología, asistente en otras áreas, contrataciones nuevas.
- Recurso económico: recursos documentales impresos, recursos documentales electrónicos, infraestructura, equipos.
- Vinculación institucional: departamentos, escuelas, investigadores.
- Infraestructura actual: edificio propio de biblioteca, edificio con biblioteca.

Por otra parte en el tercer y último objetivo: *Diseñar una guía para la implementación de un Learning Commons en el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica*. Se detalla a continuación la guía:

Guía para la implementación de Learning Commons

El objetivo de esta guía es dar una orientación básica para la implementación de un espacio de aprendizaje compartido (*Learning Commons*) en una biblioteca académica, considerando sus posibilidades administrativas y presupuestales, sus instalaciones, colecciones bibliográficas y los requerimientos de sus usuarios.

Un *Learning Commons* de acuerdo con la bibliografía consultada, es un espacio donde se adoptan nuevas tecnologías aplicadas a la educación para mejorar el aprendizaje, siendo los bibliotecarios los que poseen los conocimientos y habilidades necesarias para su implementación. Además, fomenta la creación de espacios de aprendizaje y trabajo colaborativo para el desarrollo de conocimiento, integrando servicios funcionales, productivos y entretenidos enriqueciendo la experiencia educativa.

Importante conocer que según el estudio efectuado por Serrano (2007, p.314) las bibliotecas que implementaron un *Learning Commons* podían ser aquellas que mantenían sus servicios más tradicionales, así como aquellas que aumentaron sus recursos para tal fin.

Por lo anterior, y considerando los resultados obtenidos en los objetivos específicos de este estudio, los puntos principales de la guía son:

- *Paso 1: Responsable del proyecto.*

Designar a la persona responsable quien coordinará todas las actividades y tareas



Figura 18. Lista de tareas. Fuente:
<http://thumbs.dreamstime.com/x/tareas-terminadas-8739649.jpg>

para implementar el *Learning Commons* y quien orientará en el cumplimiento y desarrollo de esta guía a todos los involucrados.

- *Paso 2: Concepto y alcances de un Learning Commons.*

El responsable del proyecto deberá asegurarse que todo el personal conozca qué es y cuál es el objetivo que cumple un *Learning Commons*, con el fin de que los cambios o reestructuraciones tengan fundamento teórico, basados en lo mencionado por Mc Mullen (2007, p.4) el cual manifiesta que son un modelo de aprendizaje donde se integran servicios de manera funcional y espacial, considerando que son servicios bibliotecarios, servicios de tecnología de la

información y servicios de medios de comunicación ofreciendo una mezcla de conocimientos y competencias del personal, y siendo necesario personal con áreas de especialización. Por lo



Figura 19. Learning Commons. Fuente:
<http://weblogs.lib.uh.edu/blog/2009/04/01/learning-commons-open-house/>

que este nuevo concepto amplía el panorama de las Bibliotecas acudiendo a una reestructuración de los servicios y físicos y virtuales ofrecidos a los usuarios reales.

- *Paso 3: Personal que laborará en el Learning Commons.*

Se deberá considerar las aptitudes del personal profesional, con amplios conocimientos tecnológicos, de tal forma que puedan ser competentes para la atención del *Learning Commons*, brindando de forma integral los servicios que éste ofrece, por lo que es importante identificar dicho personal. Zabel (2011, p.106) hace mención que los bibliotecarios deben manejar la adopción de nuevas tecnologías aplicadas a la educación para mejorar el aprendizaje. Para lograr esto, los bibliotecarios deben poseer los conocimientos y habilidades necesarias para



emplear las nuevas tecnologías digitales y formatos de información y tendrán que evolucionar continuamente al igual que éstos.

No se trata de una rivalidad o competencia entre profesionales, sino por el contrario en dar un servicio integrado de calidad que además sea eficiente y que vaya acorde a las tendencias, brindando un apoyo y atención al usuario para su beneficio académico (Bennett, 2005, p.3).

- *Paso 4: Programas de capacitación para el personal que laborará en el learning commons.*

Una vez identificado el personal que estará al frente, se deben establecer programas de capacitación para que conozcan y entiendan a fondo el funcionamiento de cada servicio que el *Learning Commons* ofrecerá y así puedan dar un mejor servicio al usuario.

Tal y como lo menciona Sinclair (2009, p.505) los bibliotecarios deben estar capacitados para trabajar y ayudar a desarrollar estos espacios ahora y en el futuro. Es necesario reinventar estos espacios en bibliotecas. El reto consiste en redefinir, reciclar y contratar personal de la biblioteca para trabajar en estas, siempre cumpliendo con los objetivos de la satisfacción de usuarios ampliando la gama de servicios.

Paso 5: Estudios previos para fortalecer el proceso, tales como:

- Realizar un diagnóstico que identifique amplia y claramente las necesidades informativas de los usuarios (profesores y estudiantes), con el objetivo de que el *Learning Commons* pueda solventar dichos requerimientos.



- Identificar las fortalezas y debilidades de la biblioteca, mismas que deberán incluir la infraestructura y mobiliario, recurso humano, adquisición de materiales, presupuesto, para tomar

lo bueno y tratar de mitigar los aspectos que no favorecen.

- c. Analizar la colección de recursos documentales de la biblioteca con el fin de conocer ampliamente el detalle de lo disponible.
 - d. Realizar un plan de mercadeo para identificar estrategias de mercadeo que permitan posicionamiento institucional.
 - e. Efectuar un plan de atracción del sector docente e investigador que fortalezcan el proceso enseñanza-aprendizaje y una vinculación estrecha con la biblioteca.
- Tomando en cuenta que un *Learning Commons* pretende establecer espacios donde los usuarios puedan y quieran pasar más tiempo de manera más productiva y entretenida y enriquecer la experiencia educativa. Además, se considera el acceso a profesores, tutores en el espacio de aprendizaje como un lugar para interactuar, retroalimentar, aprender y enseñar. Tanto los estudiantes como los docentes requieren de un centro bien equipado donde incluya la tecnología para procesos de enseñanza-aprendizaje pero que además exista asesoría al respecto, en servicios técnicos e información. (Bennett, 2008, pp.15-21).
- f. Desarrollar o revisar el plan estratégico para incorporar metas u objetivos necesarios que cumplan con la implementación de un *Learning Commons*.

- *Paso 6: Recursos requeridos.*

Se debe tener claro que recursos existen que pueden ser utilizados para cumplir el desarrollo del *Learning Commons*. Por lo tanto, identificar el presupuesto asignado para las distintas partidas presupuestarias es importante para conocer qué se tiene y qué no y así considerar cómo negociar lo que haga falta.

Además es una justificación de reorganizar servicios y recursos existentes para minimizar gastos, que la justificación de aumento en infraestructura en las bibliotecas universitarias radicaba en el almacenamiento de colecciones impresas, ahora pase a ser una tendencia distinta donde la prioridad en los espacios sea por la demanda de usuarios que desean y requieren con urgencia los servicios integrados (Bennett, 2005, p.3).

- *Paso 7: Habilidades informativas para usuarios presenciales y virtuales.*

Establecer programas o modelos de habilidades informativas, que no solamente contemplen la modalidad presencial sino la virtual para ampliar los horizontes de la biblioteca.



En cada learning commons se denota su vínculo al quehacer institucional, cumpliendo los objetivos académicos a través de la enseñanza, alfabetización y desarrollo de habilidades de información (American Library Association, 2011).

- *Paso 8: Espacio exclusivo para atención de usuarios.*

Ubicar, designar o adaptar un espacio apto y acorde a los modelos de *Learning Commons* para la atención de usuarios.



Figura 23. Learning Commons. Fuente:
<http://www.theage.com.au/business/property/uni-learning-hub-streets-ahead-20131022-2vz6q.html>

Lippincott (2007, p. 7.1)
 hace reconocimiento a que
 muchas instituciones han
 abierto estos espacios en un
 piso de las bibliotecas
 incluyendo o reemplazando en

éste lugar la sección de referencia. Dicho autor juntamente con Mc Mullen (2007, p.5) hace saber que no es solamente centrarse en planos o mobiliario sino más bien en sus actividades que conlleva el involucramiento de los usuarios.

El tener un *Learning Commons* no es suficiente para aportar soporte a la formación, tiene que estar amparado por la biblioteca y sobre todo por el compromiso de la institución hacia la mejora de la educación de los estudiantes. Los Learning Commons han regenerado radicalmente la enseñanza, proporcionando un entorno excelente para el desarrollo de la misma (Serrano, 2007, p. 311).

- *Paso 9: Servicio de referencia virtual.*

Arriola (2007, pp. 138-141) da a conocer que la referencia no ha cambiando sino que ha evolucionado y al respecto menciona que dicha evolución se transforma en referencia virtual que para la ALA, 2003 (citado por Arriola, 2007) es el servicio iniciado electrónicamente, normalmente en tiempo real, donde los usuarios utilizan computadoras u otro dispositivo conectado a Internet para comunicarse con los bibliotecarios.



Figura 24. Referencia virtual. Fuente: <http://abeyno.wordpress.com/2009/02/14/proyecto-de-referencia-virtual-upr-no-piedras/>

Lo cual considerando que un *Learning Commons* debe incluir herramientas tecnológicas para la solvencia de necesidades de los usuarios, este servicio debe tener un fuerte posicionamiento.

- *Paso 10: Mobiliario.*

Distribuir, adquirir o ubicar el mobiliario que cumpla con las condiciones para un *Learning Commons*, el cual según Mc Mullen (2007, pp. 6-7) debe ser moderno, novedoso, llamativo y con colores que permita definir al usuario la ubicación y utilización, con una apariencia diferente que estimule el deseo de permanencia.

La biblioteca responde y respeta la manera como los estudiantes les gusta estudiar, con muebles blandos, ventanas abundantes, diversos tamaños de los espacios de estudio y brillantes, los colores



Figura 25. Sala de lectura. Michigan Technological. Fuente: <http://eypaedesign.com/expertise/learning-commons>

cálidos y acogedores visualmente, sirve de nexo de la vida estudiantil residencial, instalaciones académicas y de vida estudiantil, programas de estudiantes, y las oficinas del personal (Barber, 2006).

- *Paso 11: Libros y recursos electrónicos en diferentes formatos*

Contar o ampliar la colección de libros y recursos electrónicos con el fin de que el uso de herramientas tecnológicas sean aprovechadas al máximo.

También, el éxito de la biblioteca está en la integración de lo físico y lo digital la cual facilita el acceso a los recursos, independientemente del formato (Barber, 2006). Sobre esta última afirmación Cordón, Arévalo y



Martín (2010, p.60) mencionan que actualmente los usuarios están más familiarizados con los recursos electrónicos, siendo fácilmente adaptados al formato digital y rápidamente aceptados y asimilados por usuarios, siendo cada vez más los que manejan y conocen los nuevos formatos, hasta evolucionando en los dispositivos de lectura, resolviendo muchas de las deficiencias que se contaban tanto las bibliotecas como editores y usuarios mismos.

- *Paso 12: Espacios colaborativos donde se trabaje y se integren socialmente.*

Tener espacios donde la integración social sea parte, pues la interacción en un mundo tecnológico no puede obviarse, ya que es el fortalecimiento de las relaciones humanas.

Normalmente en las bibliotecas académicas y especializadas se desarrollan investigaciones o trabajos donde es requerido permanecer muchas horas por lo que

deben existir áreas para el descanso y el esparcimiento también. También debe cumplir un papel cultural por lo que los espacios para exposiciones, proyección de películas, foros y conferencias no deben quedar excluidos (Felicé, 2007, p.8).

Urbanek (2006, pp.25.1-25.8) menciona que en la Universidad Tecnológica de Michigan, en el Centro para la integración de aprendizaje y tecnologías de la

información, se efectúa la integración de los sistemas educativos y de información



Figura 27. Learning Commons. Tecnológico de Monterrey. Fuente: <http://new.livestream.com/itesm/lps/archives>

permitiendo la

participación del estudiante a través del aprendizaje innovador y de la enseñanza, la investigación y la colaboración, ofrece áreas de estudio y espacios de colaboración social para estudiantes, profesores y personal con redes inalámbricas, alta tecnología en aulas de enseñanza, espacios flexibles y laboratorios de investigación.

Para Serrano (2007, p. 312) la colaboración entre servicios se ha elevado considerablemente en el nuevo ambiente electrónico, donde las bibliotecas colaboran con servicios educativos e informáticos y además con apoyo al estudiante, elaboración de páginas web, expertos legales, y otros. Además, debe existir la permanencia de algunos servicios tradicionales como facilidades para imprimir, fotocopiar, encuadernar, que aunque a lo mejor no serán prioritarios definitivamente son requeridos.

- *Paso 13: Salas de audiovisuales, virtuales o multimedia con tecnología avanzada.*

Crear, ubicar o establecer salas donde los usuarios puedan cumplir con los requerimientos de materiales audiovisuales, virtuales o multimedia.

Aunado a esto Barber

(2006) menciona que el laboratorio de multimedia ofrece formación para aumentar la enseñanza, la investigación y la escritura.



Figura 28. Learning Commons. Tecnológico de Monterrey. Fuente: http://www.elporvenir.mx/notas.asp?nota_id=520769

- *Paso 14: Dispositivos, equipo y aplicaciones.*

Contar con dispositivos electrónicos que puedan suplir las demandas de información en un entorno virtual como las tablets, computadoras de última generación, pantallas inteligentes, software y otros no debe obviarse en el proceso.



Figura 29. Tablets. Fuente <http://bytesplus.blogspot.com/2013/05/todas-las-tablets-son-pcs-pero-no-todas.html>

En el blog de las bibliotecas de la Universidad de Houston (2013) se menciona

que el *Learning Commons* ofrece a los estudiantes espacios flexibles y acogedores para

el trabajo cooperativo e individual, nuevas oportunidades para el desarrollo de proyectos y un mejor acceso a una sofisticada tecnología de la computación y las aplicaciones avanzadas. Este servicio ofrece tanto PCs de alta tecnología y Mac que cuentan con monitores duales y una amplia variedad de software disponible (Adobe Creative Suite, Apple iLife suite, Camtasia Studio, Captivate, Visual Studio, EndNote, Mathematica, Matlab, SPSS, otros).

- *Paso 15: Horarios de atención virtual y presencial*

Es importante ampliar horarios para que los usuarios tengan las áreas de servicio de *Learning Commons*, o los recursos virtuales en tiempos no lectivos que igualmente solventa sus necesidades de información.

Actualmente, en países con una innovación educativa acelerada (Estados Unidos, Reino Unido y Holanda) han establecido nuevos modelos de bibliotecas, dándole un entorno a los servicios presenciales con amplios horarios, recursos para el aprendizaje y una adaptación para el ofrecimiento de los mismos, unificando servicios para docentes y estudiantes relacionados con proyectos educativos innovadores, ofreciendo servicios de manera integrada (González y Molina, 2008, p. 4).

- *Paso 16: Centros de apoyo académicos.*

Es necesario contar con lugares específicos de guías institucionales que den al usuario una solvencia de información en un solo lugar, donde sea evidente la vinculación con los departamentos de la institución en el quehacer del estudiante. Según

Mc Mullen (2007, pp. 6-7) existen vínculos con las principales oficinas de la institución o al menos un lugar donde se hagan consultas relacionadas al acontecer no solo de la biblioteca.

- *Paso 17: Laboratorios informáticos con tecnología avanzada.*

Un *Learning Commons* requiere poseer laboratorios informáticos donde los usuarios no solamente tengan la oportunidad de estudiar y efectuar sus asignaciones, sino que además puedan tener espacio para entretenimiento y comunicación.

Bennett (2005, p.3) plantea que tanto los estudiantes como los docentes requieren de un centro bien equipado donde incluya la tecnología para procesos de enseñanza-aprendizaje pero que además exista asesoría al respecto, en servicios técnicos e información.



Figura 30. Laboratorio ITESM. Fuente:
http://www.horacero.com.mx/noticia/?id=N_HCVL57002

- *Paso 18: Salas de capacitación (Teaching Learning)*

Salas exclusivas para ofrecer capacitaciones donde sean impartidas por equipos tecnológicos.

Brown (2005, pp. 12.1-12.3) plantea que a nivel de educación superior las novedosas ideas de aprendizaje son la apertura para un proceso enseñanza aprendizaje exitoso, con la aplicación de las tecnologías de la información. En los últimos años se han venido realizando grandes inversiones en la tecnología de educación superior y existe mayor

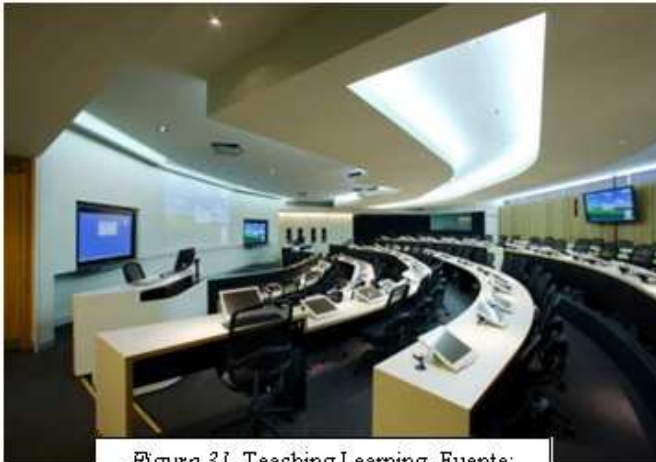


Figura 31. Teaching Learning. Fuente: Google imágenes

novedad y dinamismo en estos ambientes gracias a ésta, ya no se trata solamente de depender de las aulas físicas para impartir lecciones, por el contrario las herramientas han incrementado gracias a la conectividad.

No solo debe contar con la apariencia de un moderno salón, sino que también los accesos IT y AV con sistemas diseñados para maximizar la comunicación y la interacción son necesarios porque permite nuevos conceptos en la pedagogía y la tecnología a implementar (Universidad de Queensland, 2013, p.3).

- *Paso 19: Conectividad a redes*

Se hace necesaria la conectividad a redes para tener acceso a espacios virtuales no solo para los recursos tecnológicos institucionales sino personales.

Así mismo, Mc Mullen (2007, p.9) plantea la facilidad de conectividad en estos espacios, pues de esto depende que los usuarios puedan tener acceso a la información desde cualquier otro espacio virtual así sea el aula, su casa, oficina, etcétera, no solo es software sino en hardware. Para lo cual se requiere no solo el apoyo investigativo sino tecnológico reiterando la integración de servicios.

- *Paso 20: Auto-servicio presencial para renovación y devolución de los recursos*

De Billion y Oyarce-Gatica (2010, p.73) hacen mención de nuevos paradigmas en los que las bibliotecas deben considerar involucrarlos tal es el caso de la atención de referencias virtuales en internet o en realidades virtuales, masificación de máquinas de auto-préstamo para los libros físicos y devolución de material en algunos casos automática.

- *Paso 21: Mantenimiento y renovación de servicios de información, básicos, de investigación, digitales.*

González y Molina (2008, pp. 5-7) da a conocer la distribución de los servicios en un *Learning Commons*, donde se ofrecen servicios integrales y de diversa índole como lo es un servicio de información global y acogida de la universidad, servicios de biblioteca, servicios básicos para el aprendizaje (préstamo, atención a usuarios, salas de lectura, formación de usuarios, otros), servicios bibliotecarios para la investigación (información y referencia especializada, bases de datos, búsquedas, otros), servicios bibliotecarios digitales (biblioteca digital, repositorios, multimedia, internet, otros), servicio

informático para los estudiantes, servicios de laboratorio de idiomas, servicio de búsqueda activa de empleo, servicio de salas de estudio y aulas de reserva, servicio de soporte a la formación del profesor, servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia, otros servicios (publicaciones, librería, ofimática, aulas con TIC's, salas de reuniones, exposiciones, servicio de comida, otros).

- *Paso 22: Salas de estudio en grupo*

Las salas de estudio grupales no pueden ser la excepción en los *Learning Commons*. Barber (2006) plantea un modelo de varios salones abiertos, al aire libre proporcionando un entorno informal para individuos o grupos de estudio.

- *Paso 23: Cubículos individuales*

Para el aprendizaje individual, los cubículos deberán estar cableados con conexiones de alimentación y de datos y tener estaciones multimedia para el acceso electrónico a las colecciones de audio y video (Barber, 2006).

- *Paso 24: Laboratorio de idiomas*

En un laboratorio de este tipo los usuarios aprenderán de forma libre, virtual y semipresencial idiomas por medio de servicios como: aprendizaje de inglés, de otros idiomas, de idiomas con



Figura 32. Laboratorio de idiomas. Fuente: http://ceipciudaddebuenaosaires.centros.educa.jcyl.es/sitio/print.cgi?wid_seccion=11&wid_item=84&wOut=print

soporte presencial de profesorado especializado y aprendizaje en línea, autoaprendizaje individual, conversaciones en grupo, servicio de consultoría y asesoramiento (González y Molina, 2008).

- *Paso 25: Consumo de alimentos*

Incorporar o adaptar espacios donde los usuarios puedan encontrar la tranquilidad y comodidad suficiente para ingerir alimentos. Es fundamentalmente un punto

interdisciplinario y colaborativo, utilizando salones de té en las esquinas de las plazas para reuniones informales y casuales (Long, 2013).



Figura 33. Cafetería Oviatt Library. Fuente: <http://csunshinetoday.csun.edu/university-news/ribbon-cutting-ceremony-officially-unveils-new-oviatt-library-learning-commons/>

Como en el caso de la biblioteca de la Universidad de Manchester (2013) su *Learning Commons* cumple con las necesidades académicas de la institución y

está controlado en el acceso por el carné de identificación de los estudiantes y funcionarios de la universidad, sin embargo el área de café es abierta a todo público.

- *Paso 26: Materiales de oficina*

Incorporar o adaptar espacios o equipos (dispensadores) donde los usuarios puedan comprar cómoda y fácilmente los materiales de oficina que puedan requerir en el momento de estudiar o trabajar (lápices, lapiceros, correctores, resaltadores y otros),

considerando para estos dos últimos pasos el planteamiento de Felicié (2007, p. 2) y Freeman (2005, p.2) los cuales indican que una biblioteca moderna debe contemplar áreas para la distracción, jardines, áreas de alimentación y venta de materiales para el estudio.

5.2. Validez interna y externa

Para la validez interna se procuró que tanto los instrumentos como los sujetos a los cuales se aplicaron estuvieran intrínsecamente relacionados con los objetivos planteados.

Para la validez interna se pone en práctica la dependencia definida por Hernández et al. (2010, p.473) es una especie de confiabilidad cualitativa demostrada a través de grabaciones en el momento elaborar las entrevistas y los grupos focales, además se tomaron las fotografías de las diferentes bibliotecas y servicios evaluados. Utilizando diferentes fuentes y métodos de recolección como método de triangulación de datos (p.439).

Para las entrevistas se utilizó una guía semiestructurada igual para todos los entrevistados, en todas las sesiones se duró más de una hora y se abarcó todos los temas deseados en la guía, ampliando inclusive aquellos que eran de interés para el investigador. Las entrevistas se le aplicaron a las directoras de las bibliotecas en estudio, considerando que son las que tienen mayor influencia y conocimiento de aspectos administrativos y académicos. Sin embargo, para corroborar información se aplicó una guía con los mismos tópicos que las entrevistas al grupo focal, esto con el fin

de confirmar la información en esta oportunidad con las jefaturas y coordinaciones de las áreas de servicios de las bibliotecas. Para terminar de corroborar la información se efectúa un recorrido y observación del quehacer de cada biblioteca por parte del investigador.

En cuanto a la validez externa los resultados pueden generalizarse debido a que las bibliotecas en cuestión cumplen con características comunes como el ser universitarias, del estado (públicas) y que entre sí conforman un sistema (SIBESE) por lo que esto aplica a cada una de ellas. Sin embargo, se debe considerar que el análisis efectuado en el capítulo 4 ha sido exclusivo para estas bibliotecas, pero que la propuesta planteada podrá ser de utilidad para cualquier biblioteca universitaria que quiera implementarla.

Para lo anterior se muestra con mayor amplitud algunos aspectos de triangulación en la siguiente tabla:

Tabla # 1
Triangulación de la investigación.

<i>Categoría</i>	<i>Entrevista a directoras</i>	<i>Grupo Focal</i>	<i>Observación</i>
Cambios en bibliotecas según las tendencias tecnológicas	TEC: Cambios tecnológicos son necesarios para implementar en todas las universidades. UCR: las tendencias tecnológicas coadyuvan al modelo educativo UNA: Es definitivo que la información en nuevos formatos es la más actualizada y de mejor calidad. UNED: rapidez para movilizar el conocimiento y la información.	Se están dando grandes cambios y las bibliotecas deben someterse. Ejemplo: redes sociales.	Existe una preocupación por ir acorde a las tendencias aunque se depende mucho de las autoridades universitarias, presupuesto o legislación para su aprobación.
Mejoras académicas necesarias en las bibliotecas	TEC: Infraestructura ya que el espacio es limitado, falta de personal, accesibilidad electrónica o digital (herramientas o dispositivos), mayor compromiso por parte del docente hacia la biblioteca, apadrinamiento de funcionario por carrera. UCR: mantener como programa sostenible desarrollo de habilidades y destrezas en el uso de la información, posicionar estos cursos en la universidad, espacio físico. UNA: Más espacios agradables dentro de la biblioteca, dispensador de café, sillones, espacios de entretenimiento (actualmente en sala de audiovisuales), cubículos grupales. UNED: Proyectos de formación continua, Capacitación constante, flexibilidad de horarios para capacitar.	Variedad de servicios, disponibilidad de mayor espacio físico, apertura a mayor tecnología.	Existe mucha demanda de estudiantes en cada biblioteca, muchas veces se ubican en el suelo u otros espacios para estudiar debido a las limitaciones de espacio físico que existen.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla # 1

Triangulación de la investigación (continuación)

<i>Categoría</i>	<i>Entrevista a directoras</i>	<i>Grupo Focal</i>	<i>Observación</i>
Estrategias para el aprovechamiento de recursos y servicios	TEC: Divulgación a través de correo electrónico, boletines informativos, redes sociales (Facebook), tec digital, alfabetización informacional. UCR: Programa de formación de usuarios. UNA: Campañas de divulgación, cursos de inducción dentro de la vicerrectoría de vida estudiantil, charlas, participación en eventos académicos, correos electrónicos. UNED: Giras, la biblioteca planea y busca persona que imparta charla temática, biblioteca virtual.	Se implementan no solo métodos tradicionales sino también virtuales, tales como correos electrónicos en la comunidad institucional, redes sociales, charlas de inducción y de capacitación en herramientas disponibles.	Se procura un acercamiento con el usuario a través de programas de alfabetización informacional.
Personal diverso	TEC: informático, diseñadores de páginas, bibliotecólogos, asistentes, técnicos. UCR: Profesionales en administración, jefe administrativo, centro de cómputo solo para biblioteca, otros. UNA: Informáticos, técnicos en medios audiovisuales, administración. UNED: Bibliotecarios y algunos con algunas especialización, administración.	Es importante contar con personal en la biblioteca multidisciplinario, imprescindible el informático.	Todas cuentan con diversidad de especialidades, especialmente informáticos, administradores y profesionales en bibliotecología mayoritariamente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla # 1

Triangulación de la investigación (continuación)

<i>Categoría</i>	<i>Entrevista a directoras</i>	<i>Grupo Focal</i>	<i>Observación</i>
Reestructuraciones o estudios	TEC: Plan estratégico, plan de mercadeo, plan de emergencias, reestructuraciones en proceso. UCR: plan estratégico, plan de emergencias, reestructuración en los últimos años. UNA: plan estratégico, plan de emergencias. UNED: plan estratégico.	Se han tenido que someter a cambios importantes bajo la Ley 7600 y lineamientos establecidos en plan estratégico.	Todas cuentan con plan estratégico, estrechamente vinculado con las entidades respectivas de planificación institucionales.
Servicios integrados	TEC: Repositorio institucional es el de mayor peso actualmente, becas. UCR: Audiovisuales, equipo para video conferencia, becas. UNA: Vinculo con docentes. UNED: Préstamo a domicilio o a oficinas.	La vinculación institucional es necesaria se involucran con estudiantes de primer ingreso, departamentos encargados de becas estudiantiles y apoyo docente.	Existen grandes esfuerzos por vincularse con el sector docente e investigador, hay una buena comunicación entre los departamentos que tienen a cargo asuntos estudiantiles.
Atracción de usuarios	TEC: Divulgación, lazo con la Vicerrectoría de Investigación y con Vicerrectoría de Docencia, apadrinamiento de escuelas, Facebook, correos institucionales. UCR: Programa de formación de usuarios, visitas, divulgación (boletín de vicerrectoría de investigación, correo electrónico, UCR informa, semanario, programa en la radio 1 vez por semana para la biblioteca, Facebook, medios informativos institucionales). UNA: Estrategia promovida por el consejo coordinador, afiches, videos, etc. UNED: Facebook, correos llegan a estudiantes y docentes.	Redes sociales, charlas o programas de alfabetización informacional.	Los programas de alfabetización informacional son los más agresivos para atraer usuarios, y las redes sociales o accesos remotos son los consecuentes.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla # 1

Triangulación de la investigación (continuación)

<i>Categoría</i>	<i>Entrevista a directoras</i>	<i>Grupo Focal</i>	<i>Observación</i>
Mobiliario	<p>TEC: En la parte de oficinas, todo el mobiliario es nuevo, salas de estudio se requiere un reemplazo total.</p> <p>Las salas de estudio grupal cuenta con pizarras acrílicas.</p> <p>UCR: Cambio constante.</p> <p>UNA: En la ley 7600 y en laboratorios son los cambios recientes.</p> <p>UNED: Se realizó un cambio de mobiliario hace un año.</p>	Desean mayor mobiliario confortable.	Se ve el interés por mantener un mobiliario acorde sin embargo, existen pocos que puedan ser confortables.
Servicios novedosos (comer, materiales de oficina, otros)	<p>TEC: La ley 7600 ha exigido la creación de nuevos servicios. Los usuarios pueden comer y hay máquinas dispensadoras.</p> <p>UCR: No hay espacio para incluir algunos nuevos servicios, es limitado.</p> <p>UNA: Tiene un lugar para comer y máquinas dispensadoras.</p> <p>UNED: no hay.</p>	La mayoría indica que existen grandes exigencias de los usuarios para algunos nuevos servicios, sin embargo la distribución y espacio físico impiden su pronta aplicación, sin embargo, en otros casos están habiendo mecanismos para nuevas implementaciones.	Existe poca tendencia a servicios novedosos en la mayoría de las bibliotecas principalmente por cuestiones de espacio.
Salas de audiovisuales, virtuales o multimedia	<p>TEC: Sala de conferencias.</p> <p>UCR: audiovisuales apoyo a la academia</p> <p>UNA: Servicios para personas con discapacidad.</p> <p>Salas audiovisuales, salas específicas.</p> <p>UNED: La institución produce sus audiovisuales por lo que existe una oficina pero independiente de la biblioteca.</p>	N/A	Todas cuentan con algunas de ellas como salas de audiovisuales, salas de conferencias, salas de capacitación, salas multimedia, donde se ofrecen servicios adicionales de equipos para videoconferencias, micrófonos, parlantes, sonidos ambiente y otros.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla # 1
Triangulación de la investigación (continuación)

<i>Categoría</i>	<i>Entrevista a directoras</i>	<i>Grupo Focal</i>	<i>Observación</i>
Servicios Web	<p>TEC: Página, referencia virtual, tec digital, chat en línea.</p> <p>UCR: Referencia virtual, formularios donde los usuarios gestionan, recursos de información. recomendaciones bibliográficas, buzón de sugerencias</p> <p>UNA: SISlesco en la próxima página permitiendo traducir a lesco</p> <p>UNED: Tesis, trabajos de investigación, bases de datos.</p> <p>No hay presencia en plataforma virtual de e-learning a pesar de ser modalidad a distancia.</p>	Existe una gran incursión por accesos remotos o servicios virtuales.	Preocupación fuerte por implementar o disponer de mayor cantidad de servicios en línea de calidad.

Fuente: Elaboración propia.

5.4. Recomendaciones

Con base en la recolección de la información efectuada se recomienda utilizar los resultados que en éste se reflejaron, para iniciar la implementación de un *Learning Commons* en cada biblioteca en estudio a partir de la guía diseñada. Lo anterior permitirá realizar ajustes que conllevarán a una serie de adaptaciones de los servicios virtuales o presenciales de las bibliotecas académicas que conforman el SIBESE.

Es recomendable que las bibliotecas tomen los recursos ya disponibles y los puedan adaptar para que poco a poco en los planes operativos y de gestión, puedan incluir algunos otros que vayan siendo necesarios y así completando la guía diseñada.

Por lo que se recomienda además, efectuar un ajuste presupuestario donde se pueda incorporar en una de las premisas, lo necesario para cumplir con cada uno de los pasos establecidos.

Es necesario realizar la respectiva divulgación a la población universitaria acerca de lo qué es, ventajas, funcionamiento, principales servicios y otros aspectos relevantes de un *Learning Commons* para que éstos se vayan motivando y familiarizando con los cambios y modificaciones que se puedan hacer.

Además, se recomienda informar sobre cada modificación o incorporación que se realice en las bibliotecas, a la comunidad universitaria con el propósito de que ésta se encuentre informada sobre la disponibilidad de los nuevos servicios o nuevas implementaciones que favorecen a los usuarios en general.

También, es necesario hacer conciencia en las autoridades universitarias la importancia de ir acorde a las tendencias vanguardistas con el fin de fomentar o incrementar su interés por la creación de los *Learning Commons*, considerando que permiten el posicionamiento, convirtiéndose en líder y modelo no solo bibliotecario sino institucional a nivel nacional y centroamericano. Esto se puede lograr mediante talleres, cápsulas informativas, conexiones con otros *Learning Commons* ya establecidos y algunas otras estrategias de mercadeo que permitan dar a conocer su función, importancia, experiencia y algún otro aspecto que sea competente.

5.5. Estudios a futuro

En relación con la información recabada y la teoría existente se puede considerar la posibilidad de ampliar y detallar con algunas otras investigaciones, estudios donde se involucren a los *Learning Commons*, principalmente si se considera que a nivel latinoamericano son prácticamente inexistentes y en Centroamérica son nulos. Por lo que se pueden mencionar los siguientes:

Efectuar un estudio en las bibliotecas académicas que verifique los efectos positivos y negativos en los usuarios o servicios, después de la implementación de los ambientes y espacios agradables, de aprendizaje y colaborativos en bibliotecas, el cual podría estar estratificado por tipo de usuarios, por planes y programas de estudio de las diferentes carreras impartidas, por los servicios ofrecidos basados en las estadísticas de uso, entre otros aspectos, a fin de hacer los cambios pertinentes a corto y mediano plazo para beneficiar a la población estudiantil, docente e investigadora que hacen uso del *Learning Commons*.

Después de implementar un *Learning Commons* se deberá desarrollar un FODA, para que de manera posterior se establezca un programa que minimice las debilidades y aproveche las fortalezas, esto con el propósito de que se incentive el fortalecimiento de los *Learning Commons* y la búsqueda de nuevos recursos.

Así mismo, efectuar un estudio de factibilidad para ver la posibilidad de implementación de *Learning Commons* en el sistema educativo de Costa Rica, sin importar las categorías de usuarios (escolares, adultos mayores, comunidades y otros), con el propósito de mejorar la calidad no solo de los servicios bibliotecarios, sino de la educación en general del país.

Referencias

- About our Learning Commons-Library/Technology Area. R.J. Hawkey Elementary School* (2012). Recuperado de <http://rjhawkey.rockyview.ab.ca/library>
- About the library. Lemieux library and McGoldrick learning commons* (2013). Recuperado de <http://www.seattleu.edu/library/about/>
- Aceves, R. (2002). *La biblioteca electrónica y la sociedad virtual: volver a inventar la biblioteca*. Madrid: Complutense.
- Aigner, M. (2002). La técnica de recolección de información mediante los grupos focales. *Revista La Sociología en sus escenarios*, (6).
- Alberto Manso-Rodríguez, R. (2012). Lectores, desarrollo tecnológico y bibliotecarios: ¿preparados para el cambio? (Spanish). *Ibersid*, 23-30. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=82187719&lang=es&site=eds-live>
- American Library Association. (2011). *Guidelines for instruction programs in academic libraries*. . Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesinstruction>
- American Library Association. (2013). *Standards for the 21st-Century Learner*. Recuperado de http://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/guidelinesandstandards/learningstandards/AASL_LearningStandards.pdf
- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* [Publication manual of the American Psychological Association] (M. Guerra Trans.). (3ª ed.). México: Manual Moderno.
- Andalía, R. C. (2006). Algunas aproximaciones teóricas a los servicios de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento. (Spanish). *ACIMED*, 14(1), 1-7. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=20837779&lang=es&site=eds-live>
- Arriola Navarrete, O. (2007). Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas. *Biblioteca universitaria: Revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*, (2), 138-152.
- Arroyo, F. (2009). *UCR entre mejores universidades*. Recuperado de: <http://universidadescr.com/blog/category/universidades-publicas/>

- Balderas, A. (2003). *Guía para la transformación del conocimiento a los profesores de las escuelas de educación pública para mejorar continuamente el desempeño educativo*. Instituto Tecnológico de Monterrey. *Tesis presentada para obtener el grado de Maestro en ciencias especialidad en Sistemas de Calidad y Productividad*.
- Barajas, M. A. (1998). *Guía para el desarrollo de apoyos educativos en el Web*. Tecnológico de Monterrey.
- Barber, M. (2013). *Chapter 18. Peter H. Armacost Library*. Recuperado de <http://www.educause.edu/research-and-publications/books/learning-spaces/chapter-18-eckerd-college-peter-h-armacost-library>
- Bennett, S. (2005). Righting the Balance. In *Library as Place: Rethinking Roles, Rethinking Space*. Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources.
- Bennett, S. (2008). The Information or the Learning Commons: Which Will We Have? *Journal of Academic Librarianship*, 34(3), 183-185.
- Briceño, M. E. (1998). *Manual de organización de bibliotecas*. San José, C.R.: EDUCA.
- Briceño, M. E. (2013). Entrevistador: Andrea Calderón. *Entrevista sobre Bibliotecas de la Universidad de Costa Rica*. San José, Costa Rica.
- Brown, M. (2015). Learning Spaces. In Diana G. O., & James L. O. (Eds.), *Educating the net generation*. EDUCAUSE.
- Bueno Vieira, G. J. (2006). *Impacto tecnológico y arquitectura en bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Bundy, A. (2008). University libraries and educational change: the information literacy window of opportunity. *Biblioteca Universitaria*, 11(1), 13-21.
- Calderón, A., Gómez, A. y Padilla, M. (2008). *Plan estratégico del Centro de Documentación de la Facultad de Educación de la Universidad de Costa Rica para el período 2008-2012*. Universidad de Costa Rica. *Tesis para optar al grado académico de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información*.
- Calzada, J. (2010). *Repositorios, bibliotecas digitales y CRAI*. Buenos Aires: Alfaomega.
- Campos, G., & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, VII(13), 45-60.

- Chacón, F. (1995). Diseño instruccional para la educación a distancia.
- Chavarría, D. (2011). *El papel de las TIC en las bibliotecas universitarias*. Secretaría de Educación Pública. Dirección General de Educación Superior Universitaria. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. *Tesina para optar al grado de Licenciatura en Biblioteconomía*.
- Cicchetti, R. (2010). Concord-Carlisle Transitions to a Learning Commons. *Teacher Librarian*, 37(3), 52-58. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=48874439&lang=es&site=ehost-live>
- Corbett, T. (2011). *The changing role of the School Library's physical space*. Recuperado de <http://www.schoollibrarymonthly.com/articles/Corbett2011-v27n7p5.html>
- Cordón García, J. A., Alonso Arévalo, J., & Martín Roder, H. (2010). Los libros electrónicos: la tercera ola de la revolución digital.
- Córdova, D. (2002). El Diseño Instruccional: dos tendencias y una transición esperada. *Docencia Universitaria*, 3(1), 11-26.
- Darnton, R. (2012). *Cinco mitos sobre la era de la información*. Recuperado de <http://www.nexos.com.mx/?P=leerarticulo&Article=2102697>
- Escontrela Mao, R. (2013). Bases para reconstruir el Diseño Instruccional en los Sistemas de Educación a Distancia. *Docencia Universitaria*, 4(1).
- Fellicé, A. M. (2007). Reflexión sobre el cambio de paradigma en el uso del espacio en las bibliotecas: diez líneas de acción. *Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación*, 9, 1-16.
- Fernández, R. (s.f.). *Competencias profesionales del docente en la sociedad del siglo XXI*. Recuperado de <http://www.uclm.es/profesorado/ricardo/cursos/competenciaprofesionales.pdf>
- Ferrer, A., Lloret, N., Peset, M. F., & Moreno, M. (2002). Guía metodológica para la implantación de una biblioteca digital universitaria. *Revista General de Información y Documentación*, 12(2), 08/02/2013-479-494.
- Fontana, A., & Frey, J. (2005). The Interview, de neutral stance to political involvement. In *The Sage Handbook of Qualitative Research* (pp. 695.627). London, UK: Sage.

- Freeman, G. T. (2005). The Library as Place: Changes in Learning Patterns, Collections, Technology, and Use. In *Library as Place: Rethinking Roles, Rethinking Space*. Washington, D.C.: Council on Library and Information Resources.
- Frola, P. (1996). *Nuevos edificios para las bibliotecas universitarias*. México: UNAM.
- García, M. (2013). Entrevistador: Andrea Calderón, *Entrevista sobre Biblioteca Joaquín García Monge, Universidad Nacional*. Heredia, Costa Rica.
- Gelfand, M. A. (1968). *University libraries for developing countries*. United Nations: UNESCO.
- Gómez, L. (2013). Entrevistador: Andrea Calderón, *Entrevista sobre biblioteca José Figueres Ferrer, Tecnológico de Costa Rica*. Cartago, Costa Rica.
- González Guitián, M. V., & Molina Piñeiro, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed*, 18(2).
- González Guitián, M. V., & Molina Piñeiro, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. (Spanish). *ACIMED*, 18(2), 1-21. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=36235063&lang=es&site=ehost-live>
- González, A., & Padilla, J. L. (1998). La entrevista. In *Investigar mediante encuestas: fundamentos teóricos y aspectos prácticos* (pp. 141-153). Madrid: Síntesis.
- Gracia, C. B. (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. (Spanish). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 22(86), 55-77. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=36117502&lang=es&site=eds-live>
- Gutiérrez, O. Á. (2003). Enfoques y modelos educativos centrados en el aprendizaje. *Estado del Arte y Propuesta en las Instituciones de Educación Superior*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw Hill.
- Herrera, L. (2011). La biblioteca académica 2.0: innovación en México . [Academic Library 2.0: a Mexican innovation] *E-Ciencias de la Información*, 1(2).
- Holt, K. (2011). *Looking in on the Learning Commons*. Recuperado de http://www.pshouston.org/cf_news/view.cfm?newsid=46

- Instrucciones, E., & Producto, R.V. Guías Instruccionales. *Universidad Técnica De Ambato*, 11.
- Kawulich, B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. *Forum: Qualitative Social Research*, 6(2).
- Ledezma, R. (2013). Entrevistador: Andrea Calderón, *Entrevista sobre biblioteca de la UNED*. San José, Costa Rica.
- Lippincott, J. K. (2007). *Chapter 7. Linking the Information Commons to Learning*. Recuperado de http://classmod.unm.edu/external/educause/Educause_Chapter07_LinkCommonsToLearning.pdf
- Lippincott, J. K. (2006). Linking the information commons to learning. In D. Oblinger (Ed.), *Learning spaces*. EDUCAUSE.
- Lombardi, M., & Wall, T. (2006). *Chapter 17. Duke University: Perkins Library*. Recuperado de <http://www.educause.edu/research-and-publications/books/learning-spaces/chapter-17-duke-university-perkins-library>
- Long, P. (2013). *MIT: The Brain And Cognitive Sciences Complex*. Recuperado de <http://www.educause.edu/research-and-publications/books/learning-spaces/chapter-26-mit-brain-and-cognitive-sciences-complex>
- Marcoux, E. ". (2011). Chapter One: The Start of the Learning Commons Approach. *Teacher Librarian*, 39(2), 16-21. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=69978987&lang=es&site=ehost-live>
- Martín, C. (2008). *Bibliotecas universitarias: concepto y función. Los CRAI*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14816/1/crai.pdf>
- Martinez Rodriguez, Azucena Del Carmen. (2010). El diseño instruccional en La educación a distancia. Un acercamiento a los Modelos. *Apertura Digital*, (10).
- Martínez, D. (2004). *Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: el nuevo modelo de la biblioteca universitaria*. Recuperado de <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6202.pdf>
- Martínez, L. G. Learning Commons Biblioteca Campus Monterrey, Nuevo Paradigma en Bibliotecas Académicas.

- Mc Mullen, S. (2007). *The Learning Commons Model Determining Best Practices for Design, Implementation, and Service. Sabbatical Study*. Roger Williams University.
- Mendoza, J. (2001). Modelo de diseño instruccional como guía para orientar la práctica de la UNA. *Propuesta apoyada en las TIC's. Trabajo de ascenso no publicado*. UNA.
- Monfasani, R. E., & Curzel, M. F. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Narvaez, M. y Prada, A. (2005). Aprendizaje autodirigido y desempeño académico. *Tiempo de Educar*, 6(11), 115-146.
- NC State University. (s.f.). *NCSU Libraries*. Recuperado de <http://www.lib.ncsu.edu/Learningcommons>
- Newton North High School Library Learning Commons. (2012). Recuperado de <http://library.nnhs.net/>
- Osorio, P. M., Salvador, D. S., & Molina, M. P. (2008). *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*.
- Padilla, J. L., González, A., & Pérez, C. (1998). El cuestionario. In *Investigar mediante encuestas: fundamentos teóricos y aspectos prácticos* (pp. 115-140). Madrid: Síntesis.
- Pinto, M., Balagué, N., & Anglada, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista española de documentación científica*, 30(3), 364-383.
- Polo, M. (2001). El diseño instruccional y las tecnologías de la información. *Docencia Universitaria*, 2(2)
- Rodríguez, M. P., & Cerdá, J. M. (2002). Paso a paso en el diseño de un estudio mediante grupos focales. *Aten Primaria*, 29(6), 366-373.
- Salinas, J. *Cambios metodológicos con las TIC. Estrategias didácticas y entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje*. España: Dep. de Ciencias de la Educación. Universidad de las Islas Baleares.
- Seattle University. *Students Academics Services Learning Assistance*. Recuperado de <http://www.seattleu.edu/sas/Learningassistance/Default.aspx?id=29100>

- Serrano, R. (2007). Los Learning centres en el Reino Unido. Estudio de caso de seis universidades medianas. *El Profesional De La Información*, 16(4), 307-308. doi:10.3145/epi.2007
- Serrano-Vicente, R. (2007). Los Learning centres en el Reino Unido. Estudio de caso de seis universidades medianas. *El profesional de la información*, 16(4), 307-318.
- Sinclair, B. (2009). The blended librarian in the learning commons. *College & Research Libraries News*, 70(9), 504-507.
- Sunyer, S. (2006). Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación-CRAI-, y servicios bibliotecarios estratégicos para una Europa basada en el conocimiento. *Intangible Capital*, 2(14), 327-337.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Tecnológico de Monterrey. Dirección de Bibliotecas. (2011). *Learning Commons, en la Biblioteca del Campus Monterrey*. Recuperado el 06/03, 2013, de
- Tecnológico de Monterrey. Dirección de Bibliotecas. (2013). *Elementos del Learning Commons*. Recuperado de <http://biblioteca.mty.itesm.mx/node/2321>
- Thompson, J., & Carr, R. (1990). *La biblioteca universitaria: Introducción a su gestión*. Madrid: Pirámide.
- University of Houston Libraries. (2013). *University of Libraries of News*. Recuperado de <http://weblogs.lib.uh.edu/blog/2009/04/01/learning-commons-open-house/>
- University of Manchester. (2013). *Alan Gilbert Learning Commons*. Recuperado de <http://www.library.manchester.ac.uk/aboutus/locationsandopeninghours/learningcommons/>
- University of Queensland. (2013). *The Advanced Concept Teaching Space*. Recuperado de <http://www.uq.edu.au/nextgenerationlearningspace/ACTS%20booklet.pdf>
- Urbanek, P. (2006). Center for Integrated Learning and Information Technology: Michigan Technological University. In D. Oblinger (Ed.), *Learning Spaces*. Washington: EDUCAUSE.
- Valencia, J. R. (2002). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* Cengage Learning Latin America.
- Valenzuela, F., y Flores, M. (2012). *Fundamentos de Investigación Educativa (Vols. 2-3)*. México: Editorial Digital Tecnológico de Monterrey.

- Varela-Orol, C. (2011). ¿Hacia un nuevo paradigma bibliotecario? El nuevo orden digital. *El profesional de la información*, 20(5), 564-570.
- Vargas Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 119-139.
- Vicente de Billion, C., & Oyarce Gatica, A. (2009). ¿Está muriendo la biblioteca? Hacia la e-evolución. *El profesional de la información*, 19(1 Jan.), 70-76.
- Yukavetsky, G. (2011). ¿Qué es Diseño Instruccional? Recuperado de <http://www1.uprh.edu/gloria/Tecnologia> Ed/Lectura_3 .html
- Zabel, D., Shank, J. D., & Bell, S. (2011). Blended Librarianship: [Re]Envisioning the Role of Librarian as Educator in the Digital Information Age. *Reference & User Services Quarterly*, 51(2), 105-110. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=69858655&lang=es&site=ehost-live>

Apéndices

Apéndice A Grupo Focal

1. Objetivos

- Conocer las características didácticas actuales de la biblioteca universitaria estatal de Costa Rica
- Identificar las características didácticas y administrativas que tienen en común las bibliotecas que conforman el Sistema Bibliotecario de la Educación Superior Estatal (SIBESE) de Costa Rica.

2. Cronograma

Actividad	Tiempo previsto	Fecha
1. Planteamiento del objeto y objetivos del estudio	4 - 6 semanas	8/8/13
2. Identificación y selección de los participantes	4 - 6 semanas	8/8/13
3. Análisis de la información sobre los participantes	4 - 6 semanas	13/8/13
4. Seleccionar un o moderador(es)	4 - 5 semanas	8/8/13
5. Diseño de la Guía de Discusión temáticas - preguntas	4 - 5 semanas	9/8/13
7. Reservar y preparar el sitio donde se van a realizar.	4 semanas	20/8/13
8. Invitar, comprometer personal o institucionalmente a los participantes, mediante invitaciones escritas o verbales	3 - 4 semanas	6/9/13

9. Verificar la asistencia y compromiso por otros medios tales como llamadas telefónicas o confirmaciones indirectas (Terceros)	2 semanas	13/9/13
10. Organizar la adecuación del sitio y la logística de la reunión (Número y tipo de asientos, equipos, refrigerios, etc.)	1 semana	16/9/13
11. Ultima invitación a los participantes	2 días	19/9/13
EJECUCIÓN		

Invitados

- Universidad Nacional / Biblioteca José Joaquín García Monge

Licda. Ligia Hernández Hernández

Jefe Sección de Circulación y Hemeroteca

Licda. Ana Ethelgive Molina Acosta

Jefe Sección de Referencia y Educación de Usuarios

- Universidad de Costa Rica / Biblioteca Carlos Monge Alfaro

Máster Alexandra Arias

Subcoordinacion de servicios al público A

Máster Lucía Jiménez

Subcoordinación de servicios al público B

- Universidad de Costa Rica / Biblioteca Luis Demetrio Tinoco

Máster Sandra Garro

Coordinación de servicios al público

Licda. Milda Mora

Subcoordinación de servicios al público A

Máster Heidy Saénz

Subcoordinación de servicios al público B

- Universidad de Costa Rica / Biblioteca de Ciencias de la Salud

Prof. María Julia Vargas (a.i.)

Coordinación de servicios al público

Licda. Silvia Delgado

Subcoordinación de servicios al público

- Universidad Estatal a Distancia / Biblioteca central

Máster Mónica Arce

Encargada de servicios

- Instituto Tecnológico de Costa Rica / Biblioteca José Figueres Ferrer

Máster Eddy Arroyo Castro

Coordinación de la Unidad de Servicios

Guía de preguntas

- a) ¿Consideran ustedes que en el ámbito educativo se están dando cambios significativos en el proceso de alfabetización? ¿Cuáles podrían ser?
- b) ¿Creen que las bibliotecas universitarias deben tomar en consideración este tipo de cambios? ¿Podría decirse que lo están haciendo actualmente?
- c) ¿Cuáles han sido los cambios (en servicios, productos, recursos, etc.) más sobresalientes que se han llevado a cabo en las bibliotecas donde ustedes laboran?
- d) ¿Cuáles serían, a su consideración, las causas de dichos cambios? ¿Quién demanda que se den?
- e) ¿Qué ocurriría si no se estuvieran aplicando dichos cambios?
- f) ¿Qué servicios o recursos son los de mayor exigencia por parte de los usuarios actualmente?
- g) Pueden mencionar algunos aspectos en cuanto a los servicios que consideren deberían de incluirse o que deban renovarse dentro de las bibliotecas que ustedes representan? (café, tiendas, oficinas, etc.)
- h) ¿Qué competencias profesionales consideran que debe poseer el personal que labora en la atención a los usuarios en una biblioteca universitaria? (multidisciplinariedad)
- i) ¿Actualmente a parte de bibliotecarios existe otro tipo de profesionales en su biblioteca? ¿Cuáles?
- j) Desea mencionar algún otro aspecto relacionado con la inclusión de nuevos servicios



Figura 34: Preparación de Grupo Focal



Figura 35: Elaboración de Grupo Focal (fotografía 1)



Figura 36: Elaboración de Grupo Focal (fotografía 2)



Figura 37: Elaboración de Grupo Focal (fotografía 3)

Apéndice B Entrevista a directoras

Entrevista (no estructurada) a directoras de las bibliotecas del SIBESE-CONARE

Guía de entrevista

1. Inicio: se da la bienvenida explicando el propósito de la investigación y de la entrevista en sí, siendo la obtención de características administrativas y didácticas, principales y comunes en las bibliotecas académicas de Educación Superior Estatal de Costa Rica.
2. De las características administrativas y didácticas:
 - a) ¿Cuáles son las fortalezas que posee la biblioteca en este momento académicamente hablando?
 - b) ¿Cómo considera los modelos de alfabetización actuales ante las nuevas tendencias de educación? Principalmente por la implementación de tecnologías
 - c) ¿Han surgido cambios en los últimos 5 años en la biblioteca que usted lidera? ¿De qué tipo?
 - d) ¿Cuáles cree usted son las mejoras académicamente hablando que debe considerarse en la biblioteca?
 - e) ¿Cuáles son las estrategias de uso y aprovechamiento de recursos y servicios que utiliza la biblioteca?
 - f) ¿Qué opinan de que la biblioteca contemple personal con áreas de especialización? ¿Lo tienen actualmente? ¿Cuáles áreas contempla?
 - g) ¿Han realizado reestructuraciones recientes? ¿En qué tipo de estudios se han basados y qué han aplicado para efectuarlas? (Planes estratégicos, de mercadeo, etc.)
 - h) ¿Se ofrece algún servicio en biblioteca que se relacione con algún departamento, escuela, oficina, etc. de la institución?

- i) ¿Existen servicios integrados entre la biblioteca con el sector docente o de investigación? ¿Algún servicio pedagógico de innovación docente?
- j) ¿Hay alguna estrategia específica para atraer este tipo de usuarios?
- k) ¿Ofrecen algún tipo de asesoría en procesos de enseñanza aprendizaje vinculados con la tecnología?
- l) ¿Existe en el plan estratégico de la biblioteca algún objetivo orientado a la integración o trabajo conjunto con otras unidades de apoyo al aprendizaje, docencia e investigación?
- m) ¿Considera usted que hay actividades o tareas que se le está recargando al área de referencia (o de servicios) actualmente y que antes no hacía?
¿Cuáles?
- n) ¿En cuanto a mobiliario se ha hecho algún cambio recientemente? De qué tipo? ¿Por qué?
- o) ¿Los usuarios pueden comer en la biblioteca? ¿Tienen lugar donde hacerlo?
- p) ¿Si ocupan materiales de oficina importantes para el estudio tienen acceso? (impresiones, lápices, marcadores, etc.)
- q) ¿Poseen salas de audiovisuales, virtuales o multimedia? Qué función cumplen?
- r) ¿Cuáles son las principales limitaciones que puede considerar tiene administrativamente para efectuar cambios o mejoras?
- s) ¿Actualmente a parte de bibliotecarios existe otro tipo de profesionales en su biblioteca? ¿Cuáles?
- t) ¿Su biblioteca tiene un área de Tecnología o de Informática? ¿A rasgos generales cuáles son sus principales funciones? ¿Ofrecen algún tipo de servicio específico a los usuarios?
- u) ¿Qué servicios Web ofrece la biblioteca?

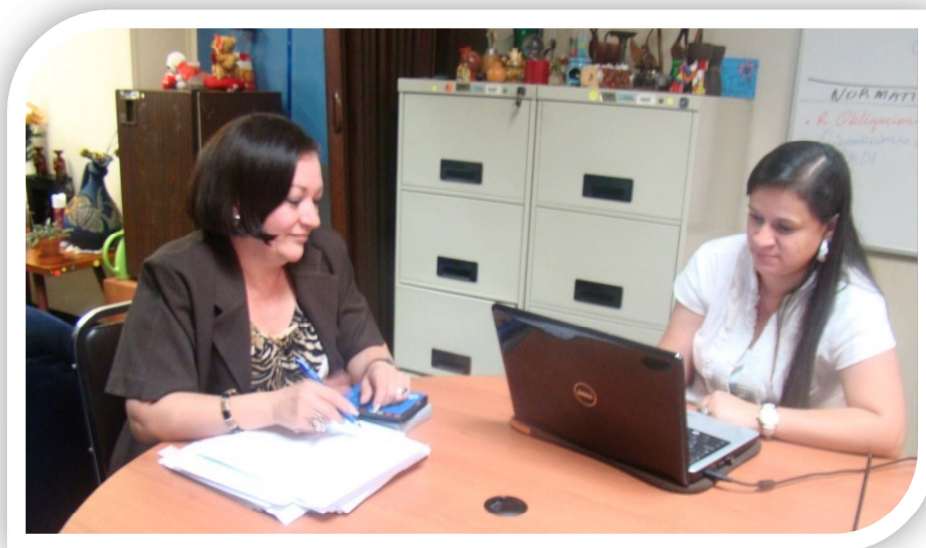


Figura 38: Entrevista con la directora del SIBDI-UCR



Figura 39: Entrevista con la directora SIDUNA-UNA

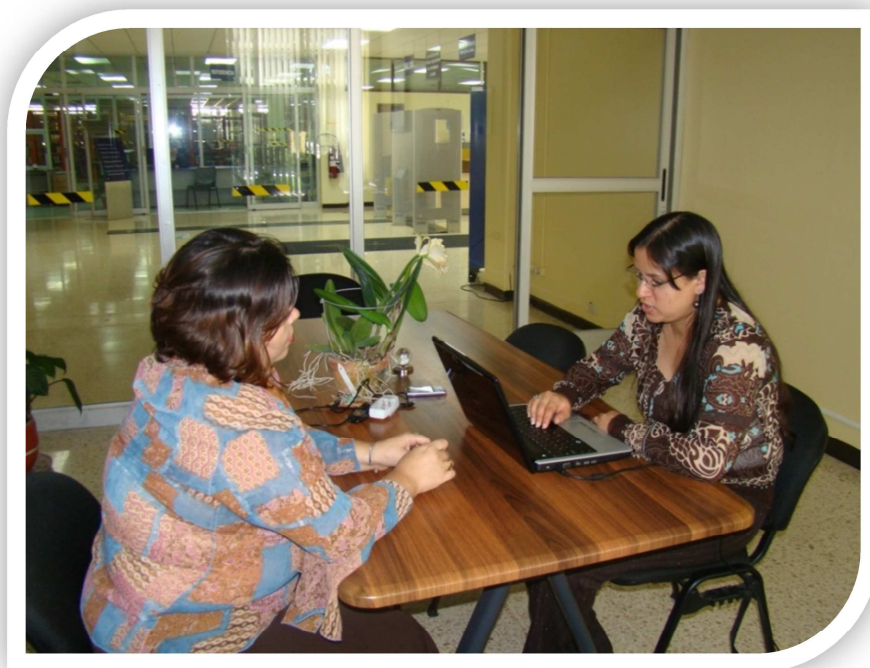


Figura 40: Entrevista con la directora SIBITEC-ITCR



Figura 41: Entrevista con la directora de la Biblioteca de la UNED

Apéndice C Áreas de servicios de las bibliotecas en estudio

Biblioteca Carlos Monge Alfaro. Universidad de Costa Rica



Figura 42: Área de circulación



Figura 43: Laboratorio de cómputo

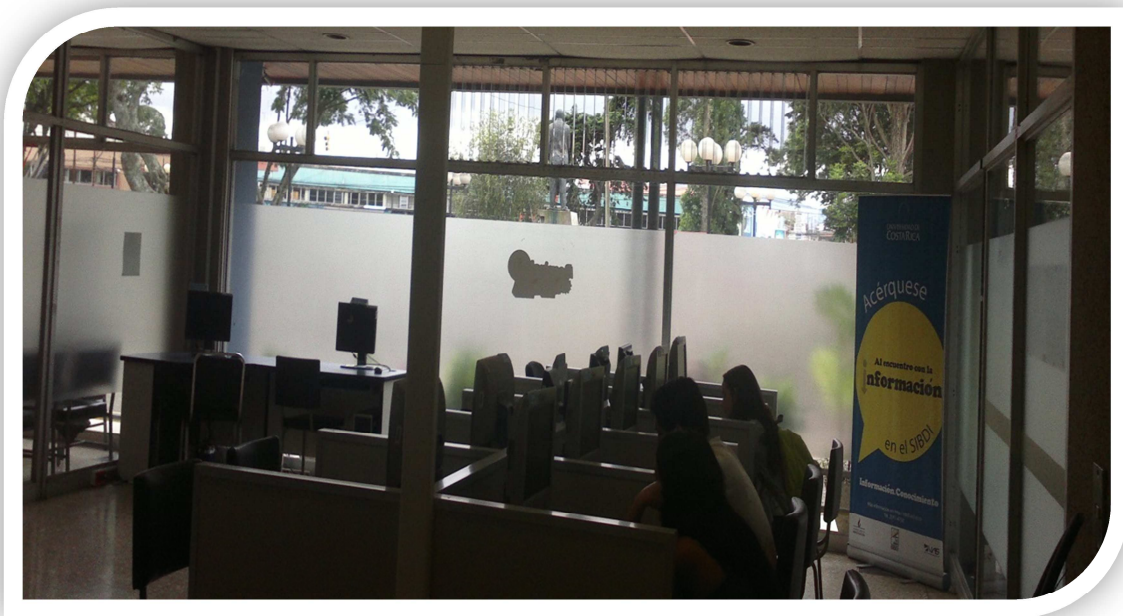


Figura 44: Área de consulta (OPAC)



Figura 45: Área de bibliotecas accesibles (necesidades especiales)

Biblioteca Luis Demetrio Tinoco. Universidad de Costa Rica

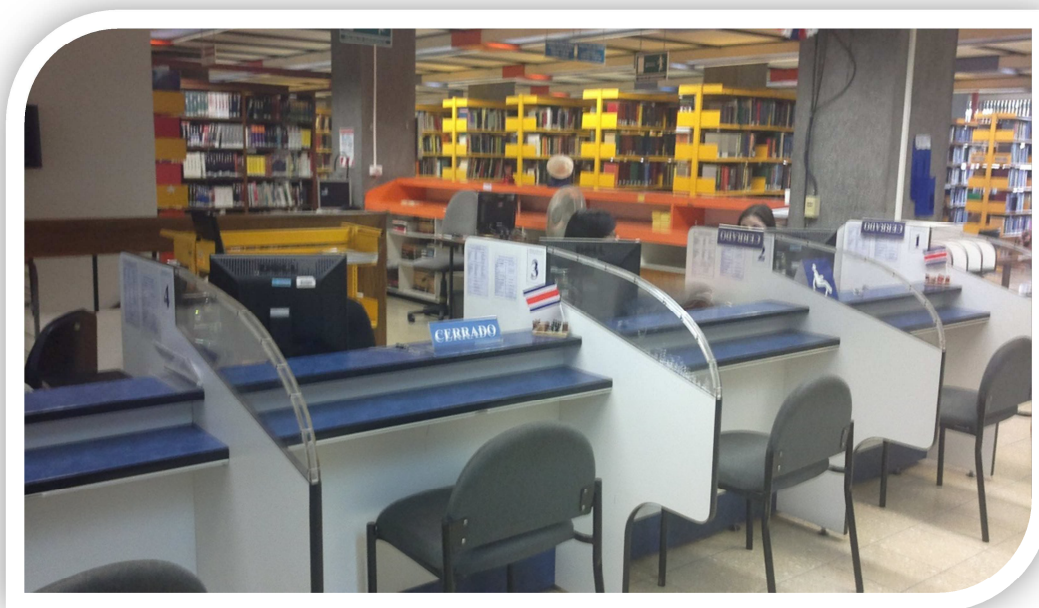


Figura 46: Área de circulación

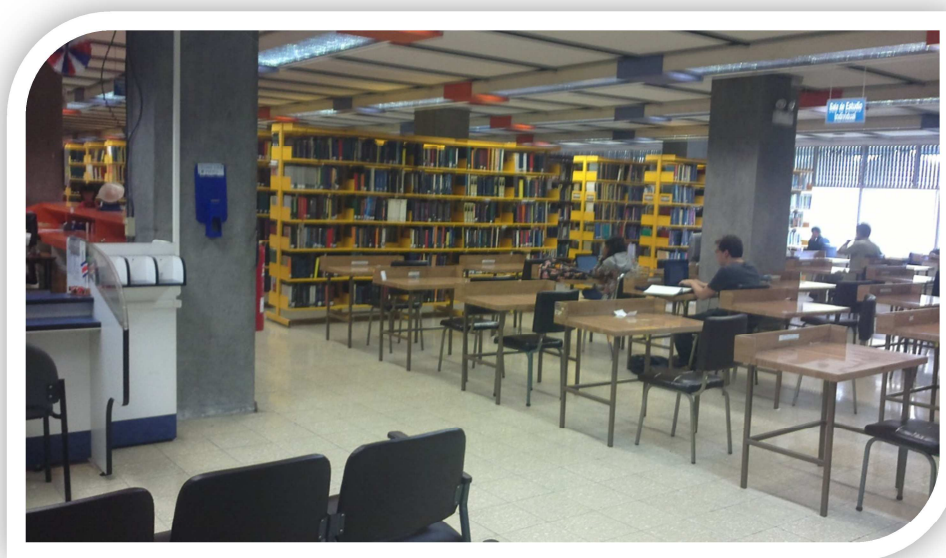


Figura 47: Área de estudio individual



Figura 48: Sala de capacitación



Figura 49: Salas de estudio

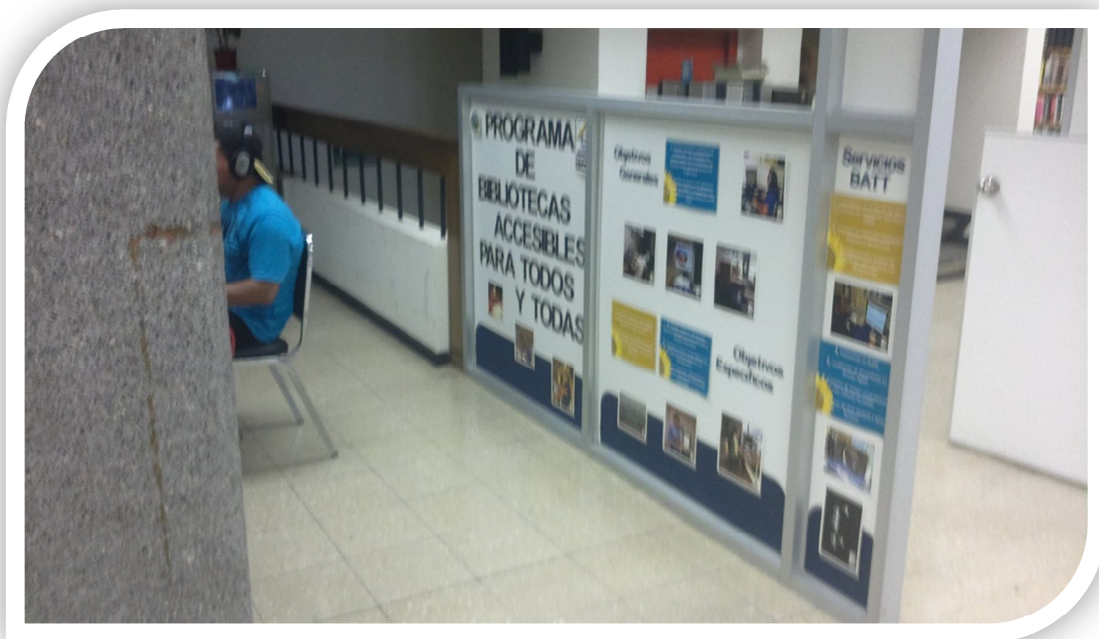


Figura 50: Área de bibliotecas accesibles (personas con necesidades especiales)



Figura 51: Área de consulta (OPAC)

Biblioteca Ciencias de la Salud. Universidad de Costa Rica

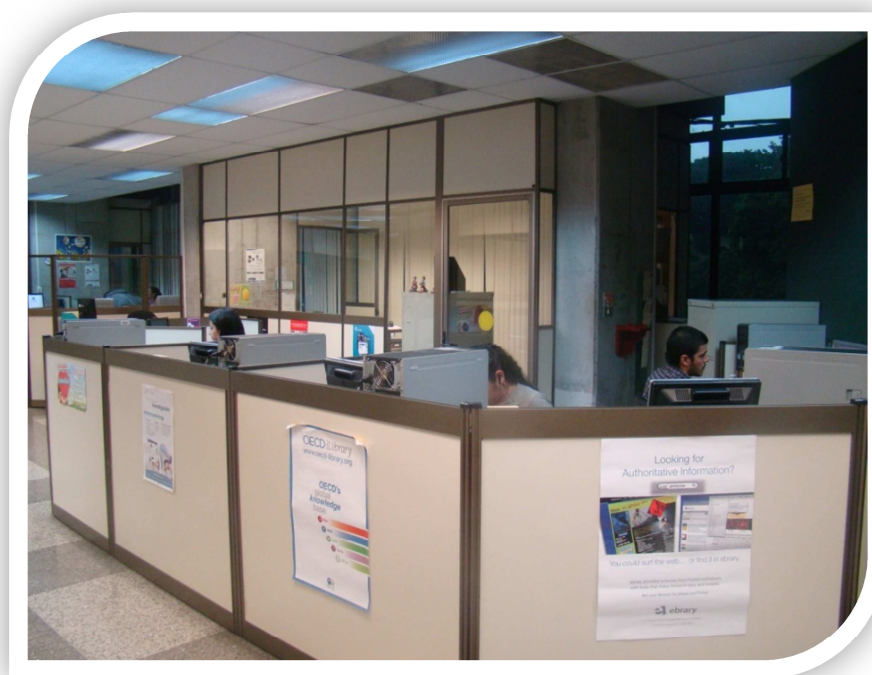


Figura 52: Área de consulta (revisión de información)

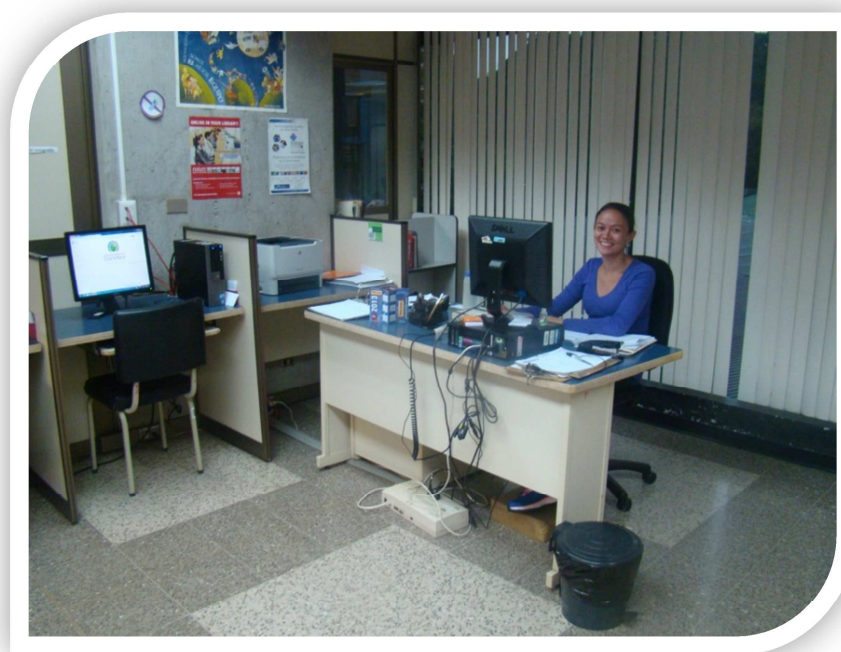


Figura 53: Área de referencia



Figura 54: Sala de estudio grupal

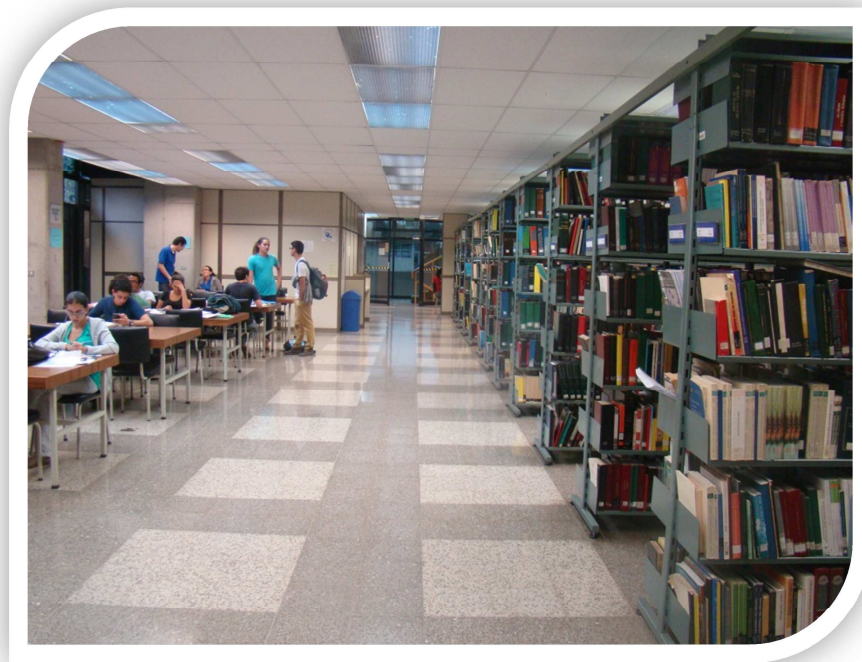


Figura 55: Sala de estudio y colecciones



Figura 56: Auditorio

Biblioteca Joaquín García Monge. Universidad Nacional



Figura 57: Área de socialización

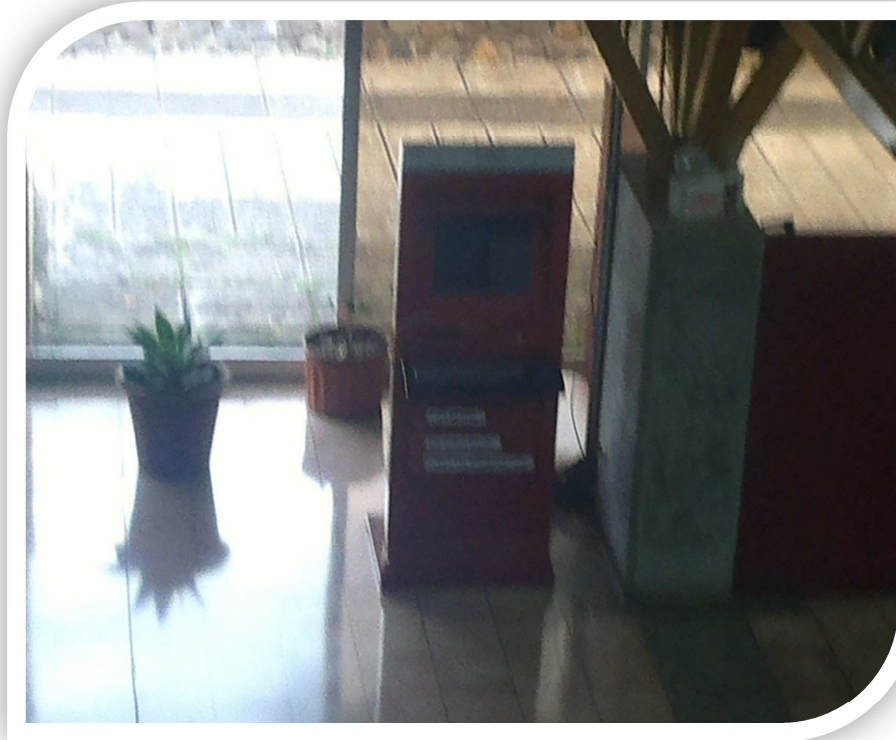


Figura 58: Equipo para consultas estudiantiles



Figura 59: Sala de estudio y colección



Figura 60: Laboratorio de cómputo

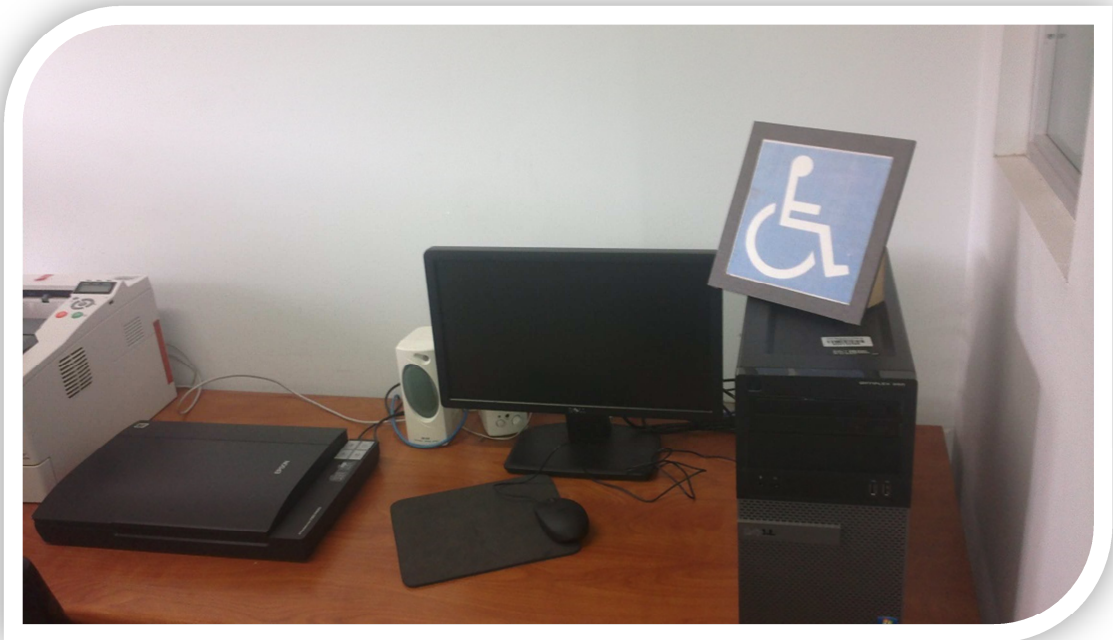


Figura 61: Cubículo para personas con necesidades especiales



Figura 62: Área de estudio



Figura 63: Área de estudio y colección



Figura 64: Sala de audiovisuales

Biblioteca José Figueres Ferrer. Instituto Tecnológico de Costa Rica



Figura 65: Sala de conferencias



Figura 66: Sala de estudio grupal



Figura 67: Nuevas tabletas adquiridas para usuarios

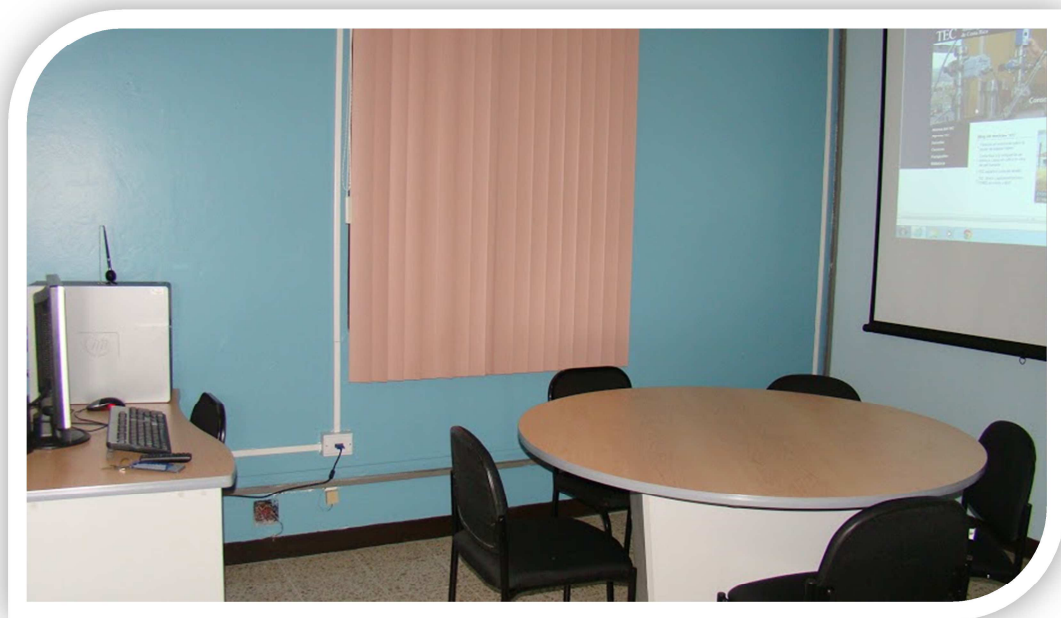


Figura 68: Sala de investigadores

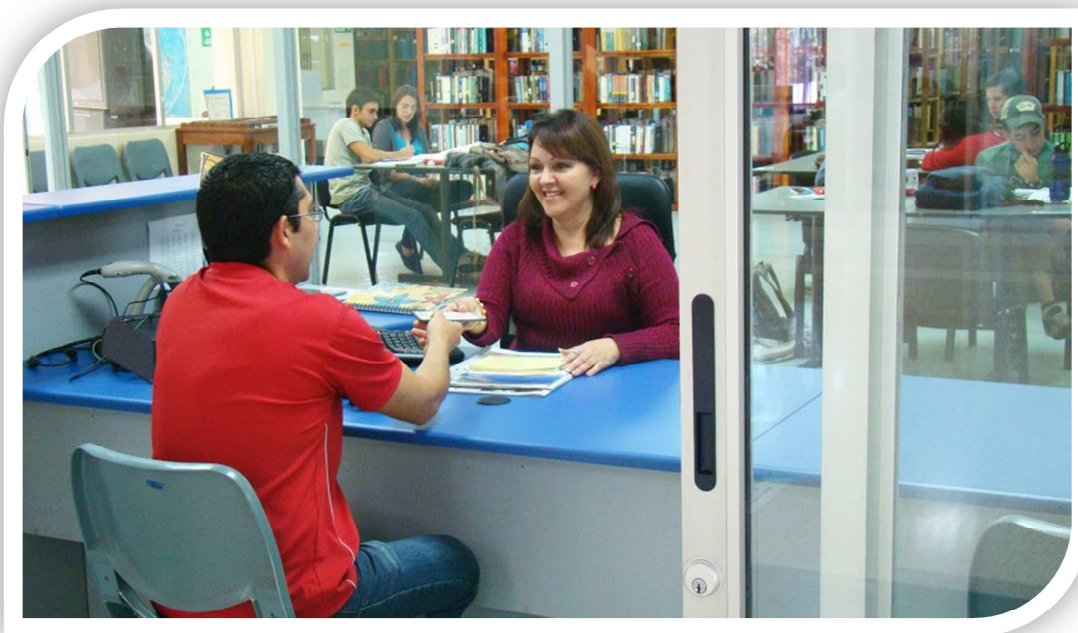


Figura 69: Área de referencia



Figura 70: Sala de capacitación

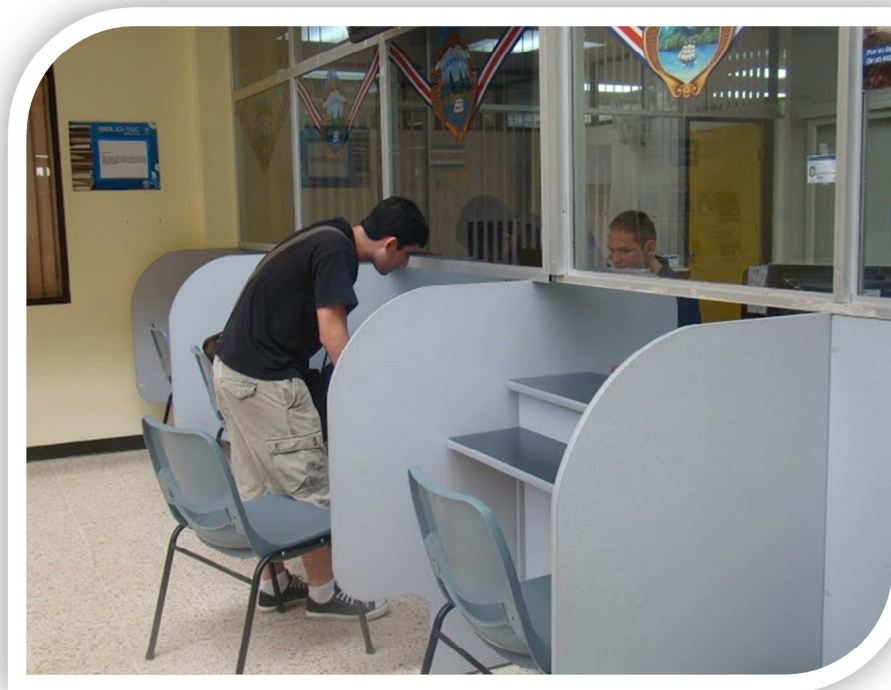


Figura 71: Área de circulación

Biblioteca UNED. Universidad Estatal a Distancia



Figura 72: Área de atención de usuarios



Figura 73: Área de oficinas

Currículum Vitae

Andrea Calderón Jiménez

andremi25@yahoo.com

Originaria de Cartago, Costa Rica, Andrea Calderón Jiménez realizó estudios profesionales en Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad de Costa Rica. La investigación titulada “Propuesta de implementación de learning commons en bibliotecas de educación superior de Costa Rica como aplicación de un servicio de calidad” es la que se presenta en este documento para aspirar al grado de Maestría en Ciencias de la Información.

Su experiencia de trabajo ha girado, principalmente, alrededor del campo de la bibliotecología, específicamente en el área de referencia, adquisiciones y atención a usuarios desde hace 8 años. Asimismo ha participado en iniciativas de proyectos de planificación estratégica y desarrollo de colecciones.

Actualmente, Andrea Calderón Jiménez funge como bibliotecóloga en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, ocupando el puesto de Encargada de la Sección de Adquisiciones, desempeñando funciones tales como: elaboración de los lineamientos de desarrollo de colecciones, descartes masivos, inventarios, administración de partidas presupuestarias institucionales, manejo de módulo en software ALEPH, relación con proveedores nacionales e internacionales de recursos documentales impresos y electrónicos. Se destaca por ser una persona emprendedora, perfeccionista y con deseos de aplicar los conocimientos adquiridos a la práctica profesional.